

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

# 2024

## INFORME DE RESULTADOS



## Índice

1.	Introducción	3
2.	Metodología	
	2.1. Muestra	3
	2.2. Recogida de datos	4
	2.3. Cuestionario	4
	2.4. Respuestas obtenidas	5
3.	Perfil del usuario	
	3.1. Hábitos de uso de la Biblioteca	6
4.	Análisis de los resultados	
	4.1. Valoración de la satisfacción global de los usuarios/as	7
	4.2. Valoración de los resultados en función de la tipología de usuario/a	9
	4.3. Valoración de las bibliotecas de área por tipología de usuario/a	10
	4.4. Valoración de los resultados en ítems de conocimiento y uso	12
5.	Análisis NPS	14
6.	Valores perdidos	15
7.	Análisis de los comentarios de las preguntas de texto libre	16
	7.1. Aspectos más satisfactorios	18
	7.2. Aspectos menos satisfactorios	20
	7.3. Futuro de la Biblioteca	24
8.	Conclusiones	25
9.	Propuestas de mejora	26

## Anexos

Anexo I. Cuestionario encuesta de satisfacción de usuarios	27
Anexo II. Resultados por categoría de usuarios/as	28
Anexo III. Análisis resultados - Servicios	32
Anexo IV. Análisis resultados - Bibliotecas de área	33
Anexo V. Análisis resultados - Grupo/ Biblioteca	34
Anexo VI. Análisis resultados - Ítems de conocimiento y uso - Grupo/ Biblioteca	38
Anexo VII. Evolución de los ítems y resultados desagregados	41
Anexo VII Bibliotecas de Área. Magnitudes y comentarios	64

## 1. INTRODUCCIÓN

Desde 2006, la Biblioteca de la Universidad de Sevilla (BUS) realiza encuestas bienales para conocer las opiniones y expectativas de sus usuarios sobre los servicios, instalaciones y productos ofrecidos. Este proceso es parte de su compromiso con la mejora continua y el servicio público, lo que permite evaluar dichos aspectos y fundamentar sus planes de mejora.

## 2. METODOLOGÍA

Para optimizar la recogida de las necesidades y expectativas de la comunidad usuaria, se ha realizado una revisión integral del procedimiento y del cuestionario. Las modificaciones se basan en las propuestas de los Grupos de Mejora Clientes y Encuestas, así como en las directrices para la próxima evaluación EFQM. Los principales ajustes realizados son:

- **Biblioteca Virtual:** Añadida como categoría para evaluar servicios online, así como para usuarios que no acuden físicamente.
- **Grupos de Interés:** Ampliados para incluir Alumni y PTGAS.
- **Escala de Valoración:** Ajustada a un rango de 1 a 5 (1 = “muy insatisfecho”, 5 = “muy satisfecho”) para facilitar comparaciones con otras bibliotecas.
- **Claridad de Ítems:** Redacción revisada para mayor claridad.
- **Ítems Reformulados:** Ajustados para reducir respuestas NS/NC.
- **Item de texto libre:** para detectar las necesidades y expectativas futuras.
- **Lenguaje inclusivo:** implementado en todos los ítems.

### 2.1 Muestra

Para asegurar la relevancia de los datos, se utiliza un muestreo aleatorio por conglomerados, agrupando a la población en grupos con características similares. La población de estudio se divide en categorías o subgrupos, como PDI, estudiantes de posgrado, estudiantes de grado, Alumni y PTGAS. El tamaño de la muestra se calcula para cada subgrupo y se distribuye proporcionalmente según el número de usuarios en cada categoría. Se emplea una fórmula que ofrece un margen de error de  $\pm 5\%$  y un nivel de confianza del 95%.

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}{E^2 (N - 1) + Z^2 \alpha/2 \sigma^2}$$

Imagen 1. Fórmula

Donde:

- (n) = tamaño de la muestra
- (N) = tamaño de la población
- ( $\sigma^2$ ) = desviación estándar de la población (valor constante de 0.5)
- (Z) = nivel de confianza (95%)
- (E) = error muestral (5%)

El tamaño de la muestra necesaria para que los resultados sean significativos es de **1.787** participantes, distribuidos de la siguiente forma por colectivos y bibliotecas:

BIBLIOTECAS	Estudiantes de grado	Estudiantes de Posgrados	PDI	PTGAS	ALUMNII	TOTAL
Rector Machado y N.			Investigadores que utilizan la sala	143		143
Arquitectura	19	36	30	11		96
Bellas Artes	9	10	8	9		36
Centros Salud	35	21	57	27		141
Comunicación	21	17	11	7		57
CRAI Ulloa	37	32	46	37		152
Derecho y C.T.	38	34	24	13		109
Económicas	34	23	18	12		88
Educación	33	21	27	9		91
Fª y Psicología	15	29	14	10		67
Humanidades	35	58	30	13		137
Informática	23	13	19	7		61
Ing. Agronómica	8	6	7	5		25
Ingeniería	38	58	37	16		148
Matemáticas	10	5	8	9		33
Politécnica	22	11	14	6		54
Turismo y Fin.	20	6	15	5		46
<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>381</b>	<b>367</b>	<b>339</b>	<b>303</b>	<b>1.787</b>

Imagen 2. Distribución de la muestra necesaria por tipo de usuario/a y Biblioteca de área

## 2.2. Recogida de datos

La encuesta estuvo disponible públicamente en la web del **13 de abril al 31 de mayo**. Para fomentar la participación, se lanzó una campaña de difusión a través de varios canales: web, redes sociales, pantallas informativas, etc. El procedimiento de recogida de datos para cada grupo fue el siguiente:

- **Alumnos de Grado y Posgrado:** La encuesta estuvo disponible en la web y se animó a los alumnos de grado, máster y doctorado a completarla desde las bibliotecas, donde se dispuso de un ordenador portátil con el formulario abierto. Formulario.  
<https://forms.office.com/e/GXQTRNyYb>
- **PDI:** A los profesores se les envió la encuesta desde Planificación y Proyectos a través de las 4 listas de distribución de PDI, incluyendo la URL del formulario en el correo. Formulario.  
<https://forms.office.com/e/GXQTRNyYb>
- **Alumni:** Las respuestas se recogieron a través del formulario abierto en la web de la BUS. Se solicitó la colaboración de la Asociación de Antiguos Alumnos de la US para difundir la encuesta por sus canales de comunicación.  
<https://forms.office.com/e/GXQTRNyYb>
- **PTGAS:** Las respuestas se recogieron a través del formulario abierto en la web de la BUS.  
<https://forms.office.com/e/GXQTRNyYb>

### 2.3. Cuestionario

Cada colectivo responde al cuestionario según su perfil, valorando los diferentes productos y servicios ofrecidos.

El cuestionario se estructuran en bloques:

- **Tipología de usuario/a:** tipo de usuario/a, biblioteca que utiliza, frecuencia de uso.
- **Aspectos específicos de la Biblioteca:** personal, espacios, recursos de información, servicios, comunicación.
- **Satisfacción global:** escala de valoración del 1 (muy insatisfecho) al 5 (muy satisfecho).

Además, se incluyen 3 **preguntas de respuesta abierta** para conocer los aspectos de satisfacción y fidelidad del usuario/a. [Véase Anexo I. Cuestionario encuesta](#)

### 2.4 Respuestas obtenidas

De las 1.787 encuestas necesarias para obtener resultados significativos, se ha logrado una tasa de respuesta muy alta, alcanzando un total de 2.208 encuestas. La distribución de respuestas recogidas se muestra en la siguiente tabla, hay que tener en cuenta en esta ocasión que no se ha conseguido el número necesario de respuestas del grupo de Alumni, por lo que sus valoraciones no serán significativas en el análisis final de resultados.

BIBLIOTECAS	Estudiantes de grado	Estudiantes de Posgrados	PDI	PTGAS	ALUMNII	TOTAL
Rector Machado y N.	3	4	2	34	1	44
Biblioteca virtual	12	55	51	24	11	153
Arquitectura	21	40	38	14	3	116
Bellas Artes	11	14	27	15	4	71
Centros Salud	37	25	58	27	5	152
Comunicación	24	25	21	20	3	93
CRAI Ulloa	50	34	53	38	1	176
Derecho y C.T.	41	37	33	18	11	140
Económicas	42	26	22	17	3	110
Educación	33	24	36	22	12	127
Fª y Psicología	26	32	35	12	2	107
Humanidades	43	64	83	40	21	251
Informática	36	15	24	7	3	85
Ing. Agronómica	9	8	19	10	2	48
Ingeniería	155	66	51	31	4	307
Matemáticas	41	8	29	14	3	95
Politécnica	30	13	22	14	0	79
Turismo y Fin.	24	7	16	6	1	54
<b>TOTAL</b>	<b>638</b>	<b>497</b>	<b>620</b>	<b>363</b>	<b>90</b>	<b>2.208</b>

Imagen 3. Encuestas recogidas por tipo de usuario/a y Biblioteca de área

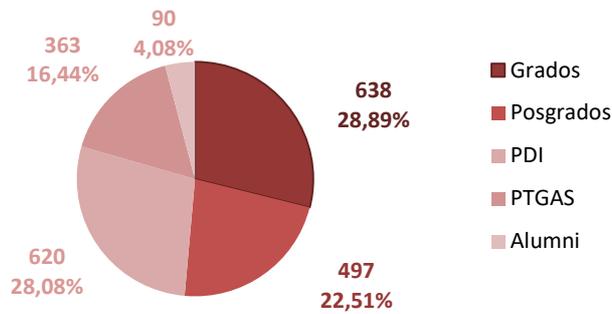


Imagen 4. Encuestas recogidas por tipo de usuario/a

### 3. PERFIL DEL USUARIO/A

#### 3.1. Hábitos de uso de la Biblioteca

- **Frecuencia de uso:** el 59% de los encuestados utilizan la Biblioteca semanalmente o con menor frecuencia, en comparación con el 50% en 2021 (Imagen 5). Esto indica una recuperación en la presencialidad tras la pandemia.
- **Uso de la biblioteca virtual:** un 2.45% de los encuestados afirman no acudir físicamente a las instalaciones, lo que demuestra una tendencia creciente hacia el uso de la biblioteca virtual.

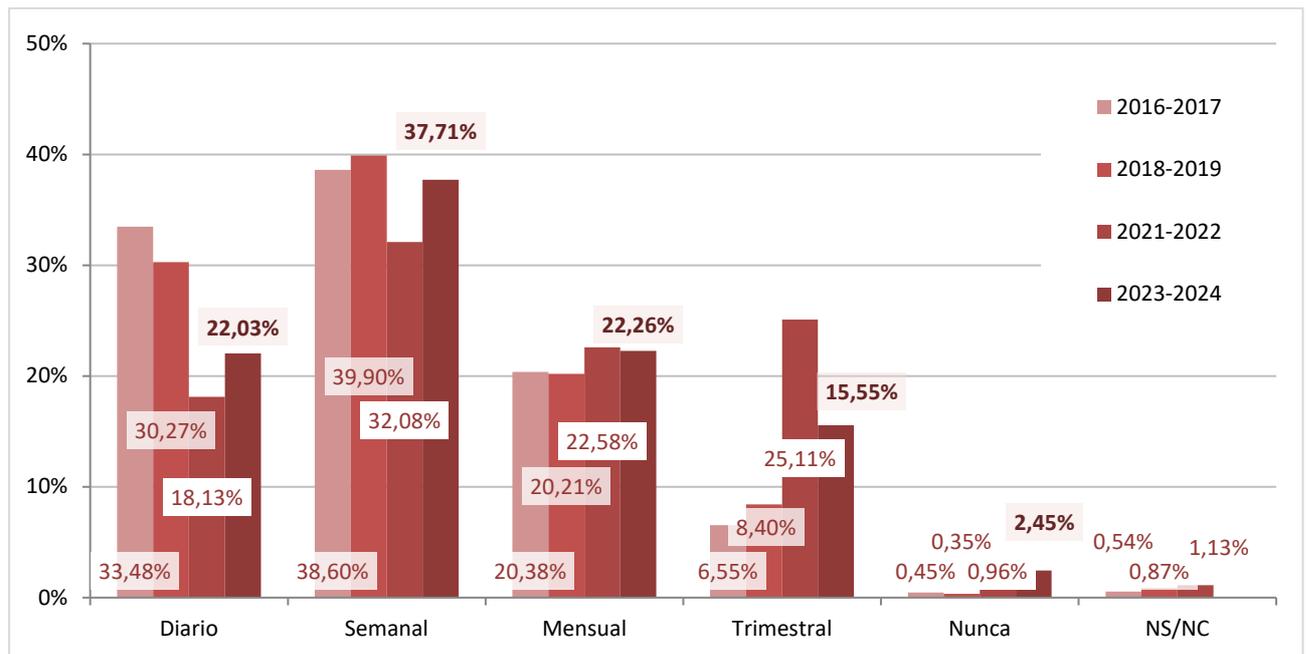


Imagen 5. Evolución asistencia a la Biblioteca 2016-2017 a 2023-2024

- **Asistencia por tipología de usuario/a (imagen 6):**
  - **Alumnos/as de grado:** el 44.20% acuden a la Biblioteca semanalmente, y un 38% la visitan diariamente.
  - **Alumnos/as de posgrado:** El 41.85% acuden a la Biblioteca semanalmente.

Esta diferencia destaca la mayor frecuencia de visitas diarias entre los estudiantes de grado en comparación con otros colectivos.

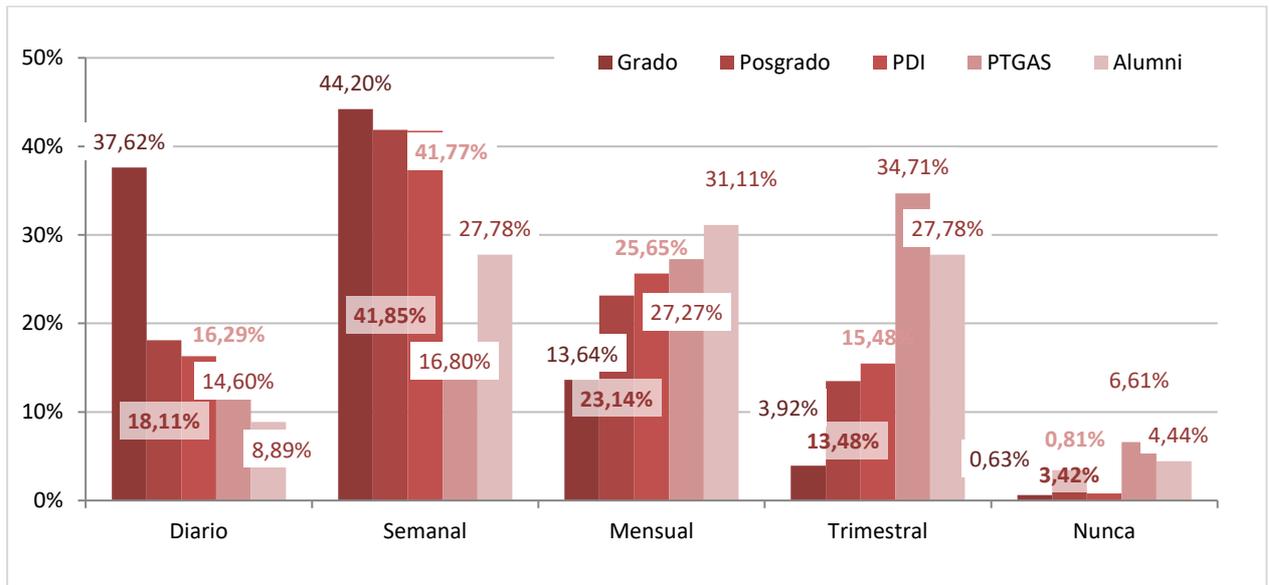


Imagen 6. Distribución de asistencia a la Biblioteca por categoría de usuarios

## 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Valoración de la satisfacción global de los usuarios/as

En esta campaña se ha modificado la escala de valoración para facilitar el benchmarking con otras bibliotecas universitarias. La nueva escala va del 1 al 5, donde 1 es “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”. Todos los valores históricos se han recalculado para adaptarse a esta nueva escala.

El análisis de la evolución de la satisfacción muestra una tendencia de mejora gradual en la percepción de las personas usuarias. El balance general indica un incremento de 0.22 puntos. La puntuación inicial de 4.18 ha aumentado de manera continua hasta alcanzar un máximo de 4.43. Esto refleja una valoración estable y positiva a lo largo del tiempo, aunque en la campaña 2023/2024 se observa una leve disminución a 4.40.

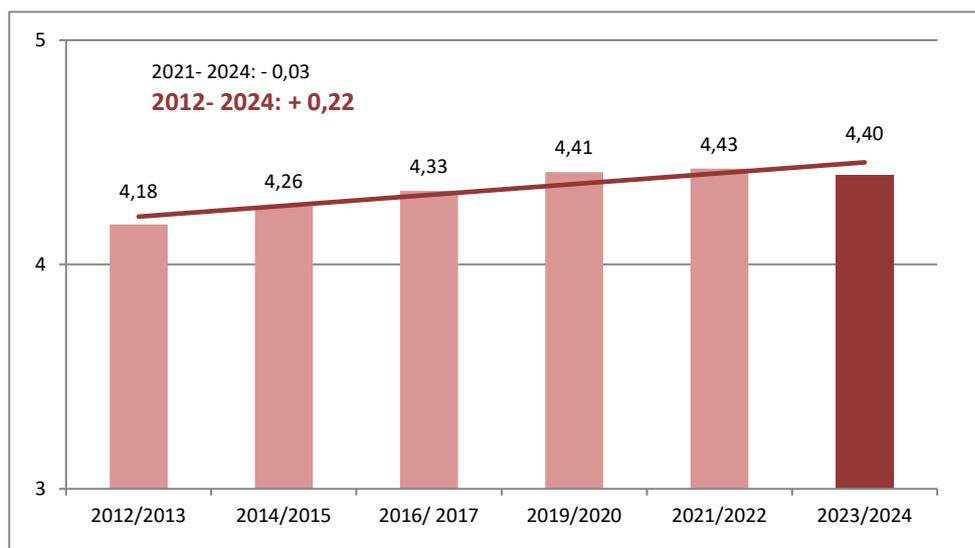


Imagen 7. Satisfacción global: evolución resultados

Al analizar la encuesta, encontramos que los ítems mejor valorados son los relacionados con el servicio de *apoyo a la investigación, préstamo interbibliotecario* y el trato *del personal con las personas usuarias*. Todos ellos obtuvieron una valoración superior a 4,7 puntos sobre 5.

Resultados más altos	Alumnii
Los servicios de apoyo a la comunidad investigadora que ofrece la Biblioteca (evaluación científica, soporte a la publicación, derechos de autor, Prisma...), ¿Te resultan útiles?	4,72
El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio	4,71
Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario/a	4,70

Imagen 8. Ítems mejor valoración por tipo Encuesta 2023-2024

Sin embargo, los ítems que han obtenido una **evolución** más positiva han sido:

- *El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades (+0,12).*
- *La Biblioteca te ayuda a encontrar la información necesaria para tu trabajo/estudios (+0,08).*
- *Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario/a (+0,07).*

En contraposición, los ítems que más han descendido han sido:

- *Recomendación del servicio de Biblioteca a un familiar o amigo/a (-0,25).*
- *Me considero bien informado sobre nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca (-0,23).*
- *Los canales de comunicación de la Biblioteca (chat, WhatsApp, redes sociales, correo-e...), ¿te resultan útiles? (-0,15).*

La siguiente tabla (Imagen 8) ofrece una visión general de la evolución de los diferentes ítems desde la encuesta de 2012-2013 hasta la actualidad. Los tres ítems con mejores valoraciones en cada encuesta están resaltados en verde, mientras que los tres con valoraciones más bajas están marcados en rojo. Además, se muestra la situación actual de cada ítem y la diferencia respecto a los resultados de la encuesta anterior.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES: RESULTADOS COMPLETOS								
Ítem	2012/2013	2014/2015	2016/2017	2019/2020	2021/2022	2023/2024	2023-2024	
							Diferencia	Estado
Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de la comunidad usuaria	4,48	4,53	4,62	4,69	4,64	4,67	0,03	↑
Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario/a	4,52	4,56	4,63	4,70	4,63	4,70	0,07	↑
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades		4,42	4,45	4,49	4,45	4,57	0,12	↑
Las instalaciones de las bibliotecas te resultan adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo		4,09	4,13	4,21	4,16	4,20	0,05	↑
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación		4,19	4,22	4,40	4,42	4,37	-0,05	↓
Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas	3,48	3,86	3,92	4,00	4,08	4,09	0,01	↑
El equipamiento informático (portátiles, tablets, arduinos, etc.) independientemente de la conexión a la red wifi, cubre tus necesidades	4,01	3,91	4,02	4,12	4,13	4,05	-0,09	↓
Los libros y capítulos de libros (impresos y electrónicos) son los necesarios para tu trabajo/estudio	4,20	4,25	4,41	4,47	4,51	4,41	-0,11	↓
Las revistas y artículos de revistas (impresas y electrónicas) son las necesarias para tu trabajo/estudios	4,17	4,03	4,23	4,36	4,45	4,31	-0,14	↓

El catálogo Fama te permite localizar información fácilmente	4,10	4,21	4,24	4,18	4,36	4,42	0,06	↑
La web de la Biblioteca es fácil de usar	4,31	4,33	4,34	4,16	4,27	4,25	-0,01	↓
La Biblioteca te ayuda a encontrar la información necesaria para tu trabajo/estudios	4,22	4,25	4,38	4,47	4,41	4,48	0,08	↑
Te han resultado útiles los cursos que imparten la biblioteca (acreditaciones, sexenios, etc)(Codius, cursos especializados)		4,14	4,19	4,33	4,36	4,33	-0,03	↓
Grado de satisfacción con el servicio de compras y adquisiciones						4,62		↑
El servicio de préstamo es el adecuado	4,40	4,42	4,48	4,55	4,52	4,55	0,03	↑
El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio		4,44	4,44	4,62	4,68	4,71	0,03	↑
Los servicios de apoyo a la comunidad investigadora que ofrece la Biblioteca (evaluación científica, soporte a la publicación, derechos de autor, Prisma...), ¿Te resultan útiles?	4,31	4,41	4,48	4,69	4,73	4,72	-0,02	↓
Los canales de comunicación de la Biblioteca (chat, WhatsApp, redes sociales, correo-e...), ¿te resultan útiles?		4,36	4,40	4,42	4,36	4,21	-0,15	↓
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos (libros, revistas, bases de datos, etc.) y servicios que pone en marcha la Biblioteca	3,95	3,89	4,07	4,22	4,08	3,85	-0,23	↓
Las guías, tutoriales y vídeos elaborados por la Biblioteca, ¿te resultan útiles?	4,14	4,23	4,27	4,33	4,32	4,32	0,00	→
La Biblioteca contribuye a mi progreso académico y profesional	4,37	4,43	4,49	4,51	4,49	4,35	-0,14	↓
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	4,39	4,43	4,50	4,57	4,54	4,46	-0,08	↓
Recomendaría el servicio de la Biblioteca a un familiar o amigo/a					4,65	4,40	-0,25	↓
<b>VALORACIÓN TOTAL</b>	<b>4,20</b>	<b>4,26</b>	<b>4,33</b>	<b>4,40</b>	<b>4,42</b>	<b>4,40</b>		

Imagen 9. Evolución valoración de los ítems

#### 4.2. Valoración de los resultados en función de la tipología de usuario/a

Los ítems mejor valorados por los diferentes tipos de usuarios/as en la Encuesta de 2024 reflejan una percepción positiva hacia el personal de la Biblioteca. Aspectos como el trato recibido, el conocimiento del personal para resolver dudas, y la adecuación del horario a las necesidades de los usuarios han obtenido las valoraciones más altas. En algunos casos, estas puntuaciones superan ampliamente los 4,5 puntos sobre 5.

Resultados más altos	Grados	Posgrados	Docentes	PTGAS	Alumnii
Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario/a	4.50	4.70	4.88	4.82	4.43
Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de la comunidad usuaria	4.53	4.66	4.82	4.74	4.42
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades	4.33	4.49	4.84	4.72	4.38

Imagen 10. Ítems mejor valoración por tipo Encuesta 2023-2024

A pesar de las altas valoraciones en general, se observan algunas diferencias en los ítems con puntuaciones más bajas según la categoría de usuario/a. Es relevante destacar que, aunque los docentes han otorgado las puntuaciones más bajas dentro de sus valoraciones, estas siguen siendo superiores a los 4 puntos.

Resultados más bajos	Grados	Posgrados	Docentes	PTGAS	Alumnii
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos (libros, revistas, bases de datos, etc.) y servicios que pone en marcha la Biblioteca	3.48	3.71	4.23	4.11	3.27
Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas	3.82	4.08	4.36	4.20	3.62
Te han resultado útiles los cursos que imparten la biblioteca (acreditaciones, sexenios, etc)(Codius, cursos especializados)	3.80	4.45	4.57	-	-

Imagen 11. Ítems peor valoración Encuesta 2023-2024

En los Anexos se ofrece la valoración de cada uno de los ítems por tipología de usuario, así como la media ponderada Total (BUS). Véase [Anexo II. Resultados por categoría de usuarios.](#)

#### 4.3. Valoración de las bibliotecas de área por tipología de usuario/a

La valoración de la calidad del servicio de las bibliotecas varía según los distintos grupos de usuarios:

- **Estudiantes de grado:** las bibliotecas mejor valoradas por este grupo son Comunicación (4,75), Turismo y Finanzas (4,58), y Centros de Salud (4,54). Las bibliotecas con menor valoración fueron Politécnica (3,57), Biblioteca Virtual (3,83) y Humanidades (3,93).
- **Estudiantes de posgrado:** este grupo valoró positivamente Centros de Salud (4,76) Comunicación (4,68), y Arquitectura (4,63). Las bibliotecas con valoraciones más bajas fueron Humanidades (4,09), Filosofía y Psicología (4,16) y Ingeniería Agronómica (4,38).
- **Profesorado:** las bibliotecas mejor valoradas por parte del personal docente son Comunicación (4,95), Matemáticas (4,86) y Informática (4,83). Las valoraciones más bajas fueron para Rector Machado y Núñez (3,00), Biblioteca Virtual (4,00), y Arquitectura (4,00).
- **PTGAS:** este grupo otorgó las mejores valoraciones a Informática (4,86), Ingeniería (4,84) y Turismo y Finanzas (4,83). Las bibliotecas con menor valoración fueron Humanidades (4,38), Bellas Artes (4,40) y Filosofía y Psicología (4,75).
- **Alumni:** los alumni dieron sus mejores valoraciones a Comunicación (5,00), Centros de Salud (4,75) y Filosofía y Psicología (4,50). Las bibliotecas con menores puntuaciones para este grupo fueron Rector Machado y Núñez (2,00), Arquitectura (3,33) y Biblioteca Virtual (4,09)

La tabla refleja la valoración global de la calidad del servicio ofrecido por cada una de las bibliotecas en función de la tipología de usuario/a. En verde se destacan los ítems con mayor valoración, mientras que en rojo se marcan aquellos con un promedio más bajo. El promedio general de la calidad del servicio es de 4,46, destacando el personal docente con una media de 4,71, seguido por PTGAS con 4,60, mientras que los alumni presentan la valoración más baja con una media de 4,07.

Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	Total	Estudiantes de grado	Posgrados	Personal docente	PTGAS	Alumni
Rector Machado y Núñez	4,48	4,00	4,50	3,00	4,69	2,00
Biblioteca virtual	4,45	3,83	4,42	4,00	4,55	4,09
Arquitectura	4,61	4,52	4,63	4,00	4,79	3,33
Bellas Artes	4,38	4,27	4,29	4,65	4,40	4,25
Centros Salud	4,68	4,54	4,76	4,81	4,50	4,75
Comunicación	4,77	4,75	4,68	4,95	4,68	5,00
CRAI Ulloa	4,46	4,30	4,30	4,74	4,48	3,00
Derecho y C.T.	4,50	4,29	4,43	4,85	4,76	4,09
Económicas	4,50	4,31	4,46	4,73	4,81	4,00
Educación	4,52	4,42	4,63	4,74	4,57	3,83
Fª y Psicología	4,40	4,00	4,16	4,80	4,75	4,50
Humanidades	4,25	3,93	4,09	4,53	4,38	4,10
Informática	4,56	4,33	4,53	4,83	4,86	4,67
Ing. Agronómica	4,52	4,44	4,38	4,74	4,50	3,50
Ingeniería	4,39	4,17	4,48	4,69	4,84	4,00
Matemáticas	4,40	4,10	4,50	4,86	4,36	4,00
Politécnica	4,14	3,57	4,00	4,64	4,71	/
Turismo y Fin.	4,67	4,58	4,57	4,81	4,83	4,00
<b>TOTAL</b>	<b>4,46</b>	<b>4,23</b>	<b>4,41</b>	<b>4,71</b>	<b>4,60</b>	<b>4,07</b>

Imagen 12. Valoración de la calidad del servicio por Biblioteca/Usuario

Los [Anexos III-VI](#) proporcionan un análisis detallado de cada uno de los ítems evaluados para cada Biblioteca, desglosado según la tipología de usuario/a. En dichas tablas, las tres puntuaciones más altas se resaltan en color verde, mientras que las tres más bajas se indican en color rojo, facilitando así la identificación de los aspectos mejor y peor valorados en cada caso.

El análisis de los resultados muestra que todas las bibliotecas han mantenido puntuaciones elevadas en términos generales. Las puntuaciones globales alcanzan los **4,64** puntos para la Biblioteca de **Comunicación**, **4,62** para **Centros de la Salud** y **4,54** para **Turismo y Finanzas**. En el lado opuesto, Politécnica obtuvo 4,06 puntos, Humanidades 4,22 y Bellas Artes 4,23.

En el [Anexo IV: Análisis resultados-Bibliotecas](#), se pueden observar las valoraciones de los servicios con mayor satisfacción:

- **Servicios de Apoyo a la Comunidad Investigadora (ítem 17):** Económicas e Ingeniería Agronómica (4.95), Informática (4.90).
- **Servicio de Préstamo Interbibliotecario (ítem 16):** Informática (4.93), Filosofía y Psicología (4.91), Ingeniería Agronómica (4.90).
- **Trato al Usuario por Parte del Personal (ítem 2):** Ingeniería Agronómica (4.94), Informática (4.92), Comunicación (4.90).

Para obtener un análisis detallado de los servicios más valorados en cada biblioteca, según la tipología de usuario, se puede consultar el [Anexo V. Análisis por Grupo/Biblioteca](#), donde se presentan los resultados completos.

#### 4.4. Valoración de los resultados en ítems de conocimiento y uso.

En esta campaña, como novedad, se reformularon tres ítems clave de la encuesta debido a la alta tasa de respuestas NS/NC (No sabe/No contesta) en ediciones anteriores. Esta nueva formulación busca evaluar el conocimiento y uso de los servicios de la Biblioteca, identificando tanto el nivel de difusión como la utilidad percibida. Los resultados obtenidos permitirán enfocar mejor los esfuerzos de mejora, ya sea en la promoción de los servicios, en su contenido o en su funcionamiento.

Es importante destacar que los usuarios que seleccionen la opción "No los conozco" no deberán valorar el servicio, mientras que aquellos que opten por "Los conozco y no los utilizo" deberán emitir una valoración. Esto se basa en la premisa de que su conocimiento del servicio proviene de un uso previo, aunque actualmente han dejado de utilizarlo por algún motivo.

Las preguntas reformuladas son:

- Te han resultado útiles los cursos que imparten la biblioteca (Codium, cursos especializados...) (Acreditaciones, sexenios...). En esta pregunta, se especifica el tipo de curso según el colectivo al que va dirigido.
- Los canales de comunicación de la Biblioteca (chat, WhatsApp, redes sociales, correo-e...), ¿te resultan útiles?
- Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿te resultan útiles?

Opciones de respuesta disponibles:

- Los conozco y los utilizo.
- Los conozco y NO los utilizo. Estos resultados sugieren que, aunque los usuarios conocen el servicio, no lo encuentran útil por diversas razones, como falta de interés o poca efectividad.
- No los conozco. Se detecta que la comunidad usuaria no está familiarizado con el servicio, lo que resalta la necesidad de realizar una difusión más efectiva.

***Te han resultado útiles los cursos que imparten la biblioteca (Codium, cursos especializados...) (Acreditaciones, sexenios...). En esta pregunta, se especifica el tipo de curso según el colectivo al que va dirigido.***

En esta cuestión se observa que, de las respuestas obtenidas, el 39% conoce y utiliza los cursos de formación que imparte la Biblioteca. Además, se destaca que un porcentaje considerable de personas conoce estos cursos, pero no los utiliza, superando a aquellos que desconocen completamente el servicio. La valoración global de este ítem es de 4,33 sobre 5, lo que refleja una percepción positiva entre quienes han asistido a alguno de los cursos.

Por otro lado, aquellas personas usuarias que conocen las acciones formativas, pero no las utilizan, otorgan una calificación de 3,66. Este dato sugiere que, aunque valoran los cursos de manera moderada, es probable que existan factores que impiden su uso, como el contenido, la modalidad de estos, etc.

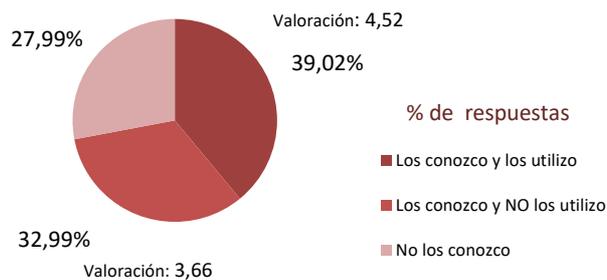


Imagen 13. Distribución de respuestas y valoraciones sobre conocimiento y uso de la Formación impartida por la BUS

**Los canales de comunicación de la Biblioteca (chat, WhatsApp, redes sociales, correo-e...), ¿te resultan útiles?**

El análisis de los resultados sobre el conocimiento y uso de los canales de comunicación de la Biblioteca muestra que el 27,15% de los encuestados los conoce y los utiliza, otorgándoles una valoración promedio de 4,55 sobre 5. Por otro lado, un 31,58% de los encuestados conoce los canales, pero no los utiliza, asignándoles una valoración de 3,66 sobre 5. Este grupo es ligeramente mayor que aquellos que los usan, lo que sugiere que, si bien el servicio es conocido, puede haber barreras para su uso, como la preferencia por otros medios, el desconocimiento de cómo usarlos, los tiempos de respuesta, la percepción de poca utilidad, etc.

Finalmente, un 41,27% de los encuestados afirma no conocer estos canales, lo que destaca la necesidad de fortalecer las estrategias de difusión para aumentar la visibilidad de estos medios de comunicación.

En conjunto, la valoración global de este ítem es de 4,21 sobre 5, reflejando un nivel satisfactorio de utilidad entre quienes los conocen y los utilizan.

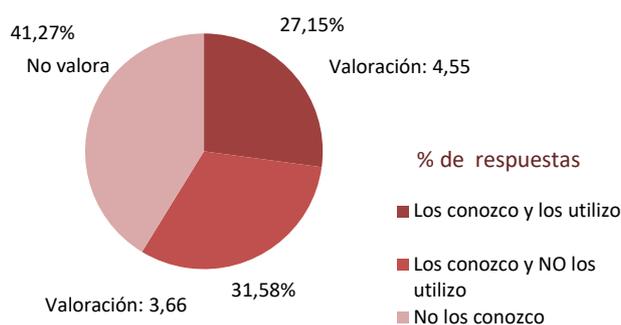


Imagen 14. Distribución de respuestas y valoraciones sobre conocimiento y uso de los Canales de comunicación

### Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿te resultan útiles?

Los resultados obtenidos en este ítem muestran que el 31,98% de los encuestados conoce y utiliza las guías, tutoriales y videos de la Biblioteca, otorgándoles una valoración promedio elevada de 4,60 sobre 5. Sin embargo, un 29,50% de los encuestados conoce estos materiales, pero no los utiliza, asignándoles una valoración de 3,77 sobre 5. Esto sugiere que este grupo podría encontrar barreras para su uso, como la falta de relevancia, la preferencia por otros recursos, dificultades en el acceso o manejo de los materiales, etc.

Finalmente, un 38,51% de los encuestados declara no conocer estos recursos, lo que indica la necesidad de aumentar las acciones de difusión para hacerlos más visibles.

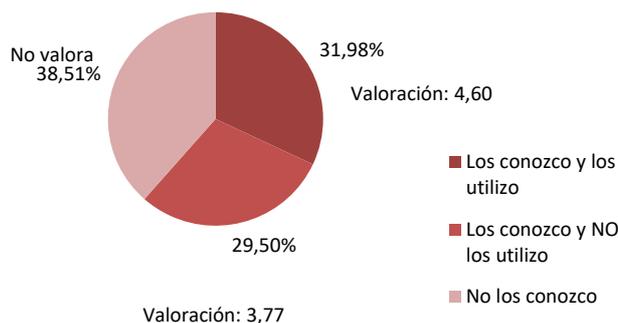


Imagen 15. Distribución de respuestas y valoraciones sobre conocimiento y uso de las Guías y tutoriales elaborados por la BUS

Para conocer los detalles de valoración de cada una de las categorías por tipología de usuario/a y Biblioteca véase [Anexo VI. Análisis Resultados ítems de conocimiento y uso por Grupo/ Biblioteca](#)

### ANÁLISIS NPS

En esta encuesta se ha vuelto a incluir el ítem "¿Recomendaría el servicio de Biblioteca?", con el cual se calcula el **Net Promoter Score (NPS)** para medir el nivel de lealtad y fidelización de los usuarios de la BUS.

El NPS se obtiene al restar el porcentaje de valoraciones entre 1 y 6 puntos (detractores) del porcentaje de valoraciones de 9 puntos (promotores), presentándose siempre como un número entero. Este año, el NPS alcanzado es del 60 %, lo que constituye un resultado muy favorable, considerando que en la literatura profesional un valor superior al 50 % se califica como excelente.

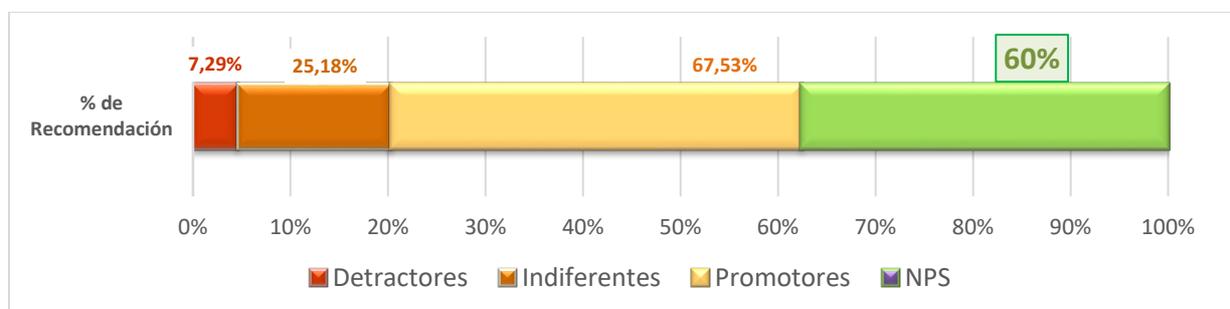


Imagen 16. Valores del análisis NPS en 2023-2024

## 6. VALORES PERDIDOS

El análisis de los valores perdidos (opción “No sabe/No contesta”) es clave, ya que refleja los servicios de la Biblioteca que son menos conocidos o utilizados por los usuarios encuestados. En esta campaña, y tomando en cuenta los resultados de la encuesta anterior, se han reformulado varios ítems de las preguntas que presentaban una alta tasa de respuestas Ns/NC.

En servicios como la formación (tanto de estudiantes como docentes), el uso de recursos adicionales de la Biblioteca (guías, tutoriales y cursos) o la utilidad de los canales de comunicación, las preguntas han sido adaptadas para identificar si la alta tasa de NS/NC se debe al desconocimiento o al desinterés por parte de la comunidad usuaria. Esta reformulación permitirá obtener información más precisa sobre la percepción y uso de estos servicios.

- Te han resultado útiles los cursos que imparten la biblioteca (según el colectivo al que se dirige se especifica qué acciones formativas valora)
- Los canales de comunicación de la Biblioteca (chat, WhatsApp, redes sociales, correo-e...), ¿te resultan útiles?
- Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿te resultan útiles

En términos generales, es relevante señalar que los servicios con mayor tasa de valores perdidos corresponden a aquellos que, aunque son conocidos por los usuarios, no son utilizados. Este patrón es particularmente evidente en los siguientes servicios:

Tasa de valores perdidos.	%
Te han resultado útiles los cursos (si has asistido) que imparten la biblioteca (acreditaciones, sexenios, etc). Los conozco y no utilizo	74,09%
Te han resultado útiles los cursos que imparten la biblioteca (Codius, cursos especializados...) Los conozco y no utilizo	59,94%
Los canales de comunicación de la Biblioteca (chat, WhatsApp, redes sociales, correo-e...), ¿te resultan útiles? Los conozco y no utilizo	47,35%

Imagen 17. Tasa de valores perdidos

Esto refleja una tendencia significativa de servicios conocidos, pero poco utilizados, lo cual podría estar relacionado con la falta de interés o de necesidad entre la comunidad universitaria.

Por otro lado, hay que puntualizar que solamente el Préstamo interbibliotecario tiene una tasa superior al 30% de Ns/Nc, siendo este ítem exclusivo del grupo docentes. Otras cuestiones como el equipamiento informático o las revistas y artículos de revistas (impresas y electrónicas) necesarias se encuentran por debajo del 20 %

El porcentaje de desconocimiento varía según el tipo de usuario. A continuación, se detallan las diferencias:

- Estudiantes de grado:
  - Formación de usuarios: 62,21% de respuestas Ns/NC.
  - Guías, tutoriales y videos: 41,51%.
  - Revistas necesarias para el trabajo/estudios: 33,39%.

- Estudiantes de posgrado:
  - Formación de usuarios: 55,65%.
  - Guías, tutoriales y videos: 52,31%.
  - Equipamiento informático: 22,33%.
  - Préstamo interbibliotecario: 30,18%.
- Profesorado:
  - Formación: 74,09%.
  - Guías y tutoriales: 63,87%.
  - Canales de comunicación: 58,94%.
- PTGAS y Alumni: Ambos colectivos presentan un alto grado de desconocimiento en los canales de comunicación y en el uso de recursos como guías y tutoriales, con tasas que oscilan entre el 43% y el 54%.

## 7. ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LAS RESPUESTAS DE TEXTO LIBRE

Para finalizar la encuesta de usuarios/as, se propone un último bloque con tres preguntas de texto libre, cuyo objetivo es conocer sus opiniones en determinadas categorías. Las preguntas son las siguientes:

- *¿Cómo te gustaría que fuera la Biblioteca en los próximos 5 años?*
- *¿Qué aspectos consideras más satisfactorios en relación con tu biblioteca?*
- *¿Qué aspectos consideras menos satisfactorios en relación con tu biblioteca?*

La primera pregunta busca obtener una visión a futuro de las necesidades y expectativas de los usuarios/as. Se ha formulado de manera ligeramente distinta a la incluida en la encuesta anterior, “¿Cómo te gustaría que fuera tu biblioteca en el futuro?”, para delimitar el alcance temporal del concepto “futuro”.

Para facilitar el análisis de las respuestas obtenidas, se han clasificado en grandes áreas, subdivididas en ámbitos temáticos, siguiendo la tabla que se muestra a continuación (Imagen 14).

ÁREA	ÁMBITO TEMÁTICO	Aclaración
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Profesionalidad	Trato al usuario, resolución de problemas, todo lo referente al servicio prestado en mostrador, etc.
<b>COMUNICACIÓN, MARKETING</b>	Web Redes sociales (RRSS) Canales Información	Página web de la BUS, uso de RRSS, canales de comunicación, información de recursos, servicios, etc.
<b>EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO</b>	Equipo tecnológico e informático Wifi	Todo lo relativo a la tecnología: ordenadores, periféricos disponibles y utilizadas en la BUS (pc, portátiles, fotocopiadoras, impresoras, escáneres, máquinas de autopréstamo, pantallas y pizarras electrónicas, etc.) Conexión a internet Electrificación de mesas
<b>FAMA</b>	Catálogo	Uso, incidencias del catálogo FAMA
<b>FONDOS, COLECCIONES</b>	Colección Recursos-e Revistas Acceso Estado material	Disponibilidad de ejemplares, demanda de material bibliográfico, recursos electrónicos, publicaciones periódicas, ordenación y acceso al material en las salas, estado material de los fondos, etc.
<b>HORARIOS</b>	Horario	Horario de las bibliotecas: apertura extraordinaria en época de exámenes, festivos, fin de semana, etc.

<b>INSTALACIONES, ESPACIOS</b>	Espacios Salas de grupos Distancia Cond. Ambientales Iluminación Climatización y temperatura Silencio /Ruido Limpieza Mobiliario	Falta de espacio en las salas, salas de trabajo en grupo, distancia para llegar a las bibliotecas, condiciones ambientales, iluminación, temperatura, exceso de ruido, limpieza de las salas, etc. Todo lo concerniente al mobiliario de las salas (comodidad, ergonomía, estado...)
<b>PRÉSTAMO</b>	Préstamo Intercampus Interbibliotecario Digitalización de documentos Préstamos portátiles	Todo lo referente al servicio de préstamo: normativa, material prestable, renovaciones, sanciones, préstamo del material de los departamentos, préstamo interbibliotecario, intercampus, digitalización de documentos, préstamo de portátiles, etc.
<b>FORMACIÓN</b>	Formación	Formación impartida, presenciales, tutoriales, etc.; formación específica sobre recursos-e, etc.
<b>SERVICIOS</b>	Servicios Servicios telemáticos Servicio investig. Prisma	Aspectos generales del servicio de biblioteca, servicios prestados de forma virtual/ telemática, servicios específicos dirigidos al personal investigador, Prisma, etc.

Imagen 18. Clasificación de las respuestas texto libre

En cuanto a la participación en la encuesta, de una muestra de 2.209 personas, un 63,9% respondió al menos a una de las tres preguntas de texto libre propuestas. Este porcentaje es prácticamente igual al de la encuesta realizada en 2022 (64,9%).

Al analizar la participación en las preguntas sobre aspectos más y menos satisfactorios, se observa una ligera reducción al 60,1%. Esto indica que un pequeño porcentaje de usuarios expresó su opinión sobre el futuro de la Biblioteca, pero no respondió a las preguntas relacionadas con los aspectos más o menos satisfactorios de la misma.

Los tres grupos con mayor contribución a los comentarios de texto libre son los alumnos de grado, que nuevamente son el colectivo con mayor participación (32%), seguidos del personal docente (26%) y los estudiantes de posgrado (22%), como se observa en la Imagen 15.

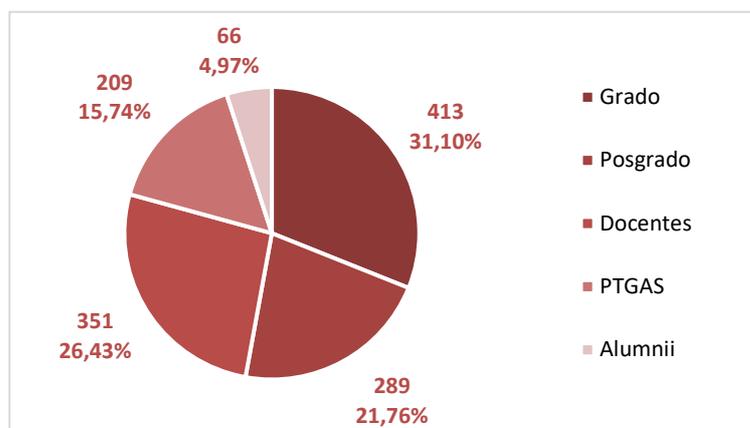


Imagen 19. Índice de participación por tipología de usuario/a

Por otra parte, al analizar la participación dentro de cada grupo, se observa que los alumni (76,1%) han sido los que más comentarios han aportado, mientras que el grupo de PTGAS (59,9%) ha sido el que menos ha participado.

Tras clasificar las respuestas obtenidas sobre los aspectos más y menos satisfactorios en los diferentes ámbitos temáticos diferenciados en la Imagen 14, el recuento de comentarios asciende a 2.859. De estos, el 60,6% son comentarios positivos y el 39,4% son comentarios negativos.

### 7.1. Aspectos más satisfactorios

En las preguntas de texto libre se obtuvieron inicialmente un total de 1.258 comentarios satisfactorios. Tras el análisis y clasificación de estos en las áreas y ámbitos temáticos predefinidos, el total de comentarios asciende a 1.732. En la Imagen 16, se puede observar la distribución de comentarios por tipología de usuario/a.

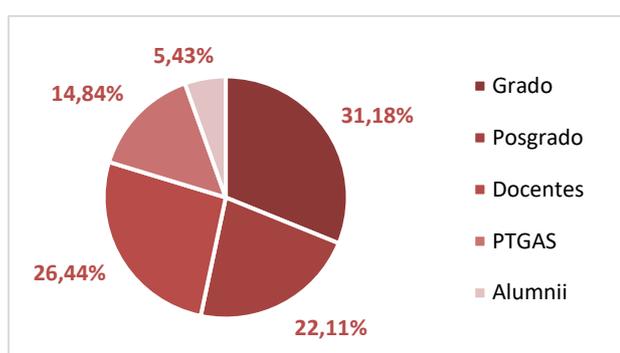


Imagen 200. Porcentaje de comentarios satisfactorios recibidos por tipología de usuario/a

Las áreas que han destacado en el análisis de comentarios de texto libre han sido:

- *Atención al usuario/a*
- *Fondos, colecciones*
- *Instalaciones y espacios*

Esta tendencia se ha mostrado mucho más acentuada en las categorías de alumni, estudiantes de grado y estudiantes de posgrado y no se ha cumplido para el personal docente, que ha remarcado como aspecto más satisfactorio los “servicios” en lugar de las “instalaciones y espacios”.

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje acumulado de comentarios positivos por área, observándose como las categorías mencionadas anteriormente son las que contribuyen en mayor medida al total de comentarios satisfactorios proporcionados

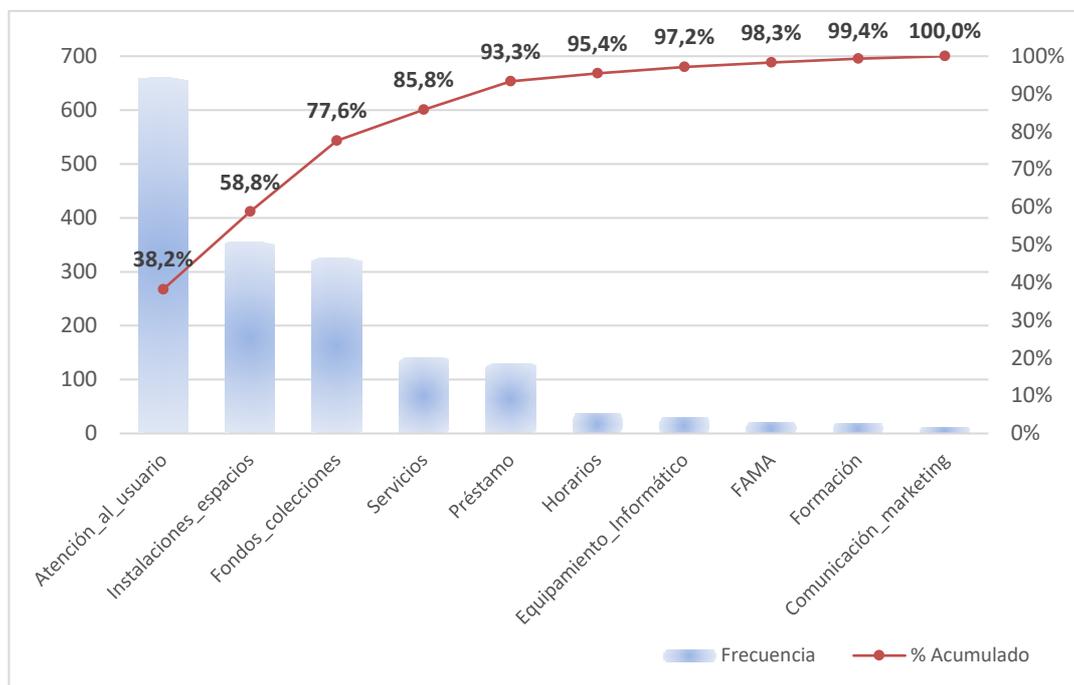


Imagen 21. Porcentaje de comentarios por Área

Para tener una visión más detallada de los aspectos más satisfactorios considerados por los usuarios/as, vamos a analizar los ámbitos temáticos más relevantes dentro de cada una de estas áreas por Biblioteca.

### Atención al usuario/a

En esta área se han recibido un total de 661 comentarios, en comparación con los 347 obtenidos en la encuesta anterior. Los usuarios/as que más comentarios han realizado pertenecen a las Bibliotecas de Humanidades (12%), Centros de la Salud (9,4%) y Derecho y Ciencias del Trabajo (8,3%).

Los comentarios destacan la profesionalidad del personal de la Biblioteca, su amabilidad, predisposición y rapidez a la hora de resolver las dudas planteadas por los usuarios/as, entre otros aspectos.

### Fondos, colecciones

En esta área se han recibido un total de 326 comentarios, en comparación con los 169 de la encuesta anterior. Los usuarios/as que han comentado aspectos relacionados con esta área pertenecen a las Bibliotecas de Humanidades (18,7%), Ingeniería (10,7%) y Derecho y Ciencias del Trabajo (9,8%).

La tendencia general observada muestra una valoración positiva en cuanto a la cantidad y variedad de recursos, así como la calidad de estos.

## **Instalaciones, espacios**

En esta área se han recibido un total de 356 comentarios, frente a los 169 obtenidos en la encuesta anterior.

La Biblioteca de Ingeniería (23,6%), el CRAI Antonio de Ulloa (16%) y Educación (9,3%) repiten como las mejor valoradas en cuanto a espacios por los usuarios/as.

Lo que más valoran los usuarios es el buen ambiente de trabajo y el silencio, así como las instalaciones y el confort que estas ofrecen, entre otros.

Además de estas tres áreas consideradas como las más destacadas a nivel global, cabe mencionar las áreas de servicios y préstamo, que han sido relevantes principalmente para los colectivos de estudiantes de posgrado, personal docente y PTGAS.

## **Servicios**

El área de servicios ha obtenido un total de 141 comentarios, en comparación con los 43 comentarios de la encuesta anterior. La Biblioteca Virtual (14,2%), el CRAI Antonio de Ulloa (11,3%) y la Biblioteca de Ingeniería (10,6%) han sido las que más comentarios han recibido en esta área.

En este ámbito se destaca fundamentalmente el Servicio de Apoyo a la Investigación, que incluye asesoramiento para la participación en diferentes convocatorias, publicación, soporte al investigador, entre otros aspectos. También se menciona como relevante Prisma, una herramienta de gran utilidad para la evaluación de la actividad investigadora. La resolución telemática de consultas es otro aspecto destacado por los usuarios/as.

## **Préstamo**

En esta área se han obtenido un total de 130 comentarios, en comparación con los 53 obtenidos en la encuesta anterior.

Los usuarios de las Bibliotecas de Humanidades (26,2%), Ingeniería (12,3%) y el CRAI Antonio de Ulloa (7,7%) son los que más comentarios han realizado en esta área.

Destacan fundamentalmente la facilidad para hacer uso del servicio y las ventajas del préstamo intercampus y el préstamo interbibliotecario, así como el servicio de digitalización.

Para información más detallada sobre las preguntas de texto libre por Biblioteca, véase [Anexo VII Bibliotecas de Área. Magnitudes y comentarios](#)

## **7.2. Aspectos menos satisfactorios**

En las preguntas de texto libre referidas a los aspectos menos satisfactorios se obtuvieron inicialmente un total de 935 comentarios. Tras el análisis y clasificación de estos en las áreas y ámbitos temáticos predefinidos, el total de comentarios asciende a 1.127. En la Imagen 18, se puede observar la distribución de comentarios por tipología de usuario/a.

La tendencia observada en cuanto a la distribución de comentarios por tipología de usuarios en los aspectos menos satisfactorios es prácticamente igual que la observada en los comentarios satisfactorios.

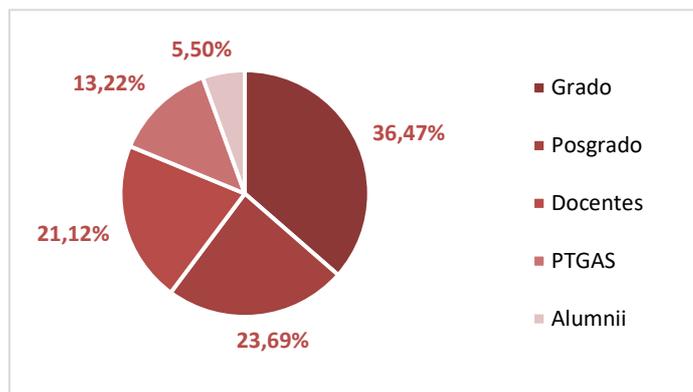


Imagen 22. Porcentaje de comentarios recibidos menos satisfacción por tipología de usuario/a

Los aspectos más destacados por los usuarios/as como menos satisfactorios han sido:

- Instalaciones y espacios.
- Fondos y colecciones.
- Préstamo.

Sin embargo, para los estudiantes de grado y los estudiantes de posgrado, el número de comentarios ha sido mayor en la categoría de **equipamiento informático**, en lugar de en la de préstamo. En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje acumulado de comentarios menos satisfactorios por área, observándose como las categorías mencionadas anteriormente son las que contribuyen en mayor medida al total de comentarios satisfactorios proporcionados.

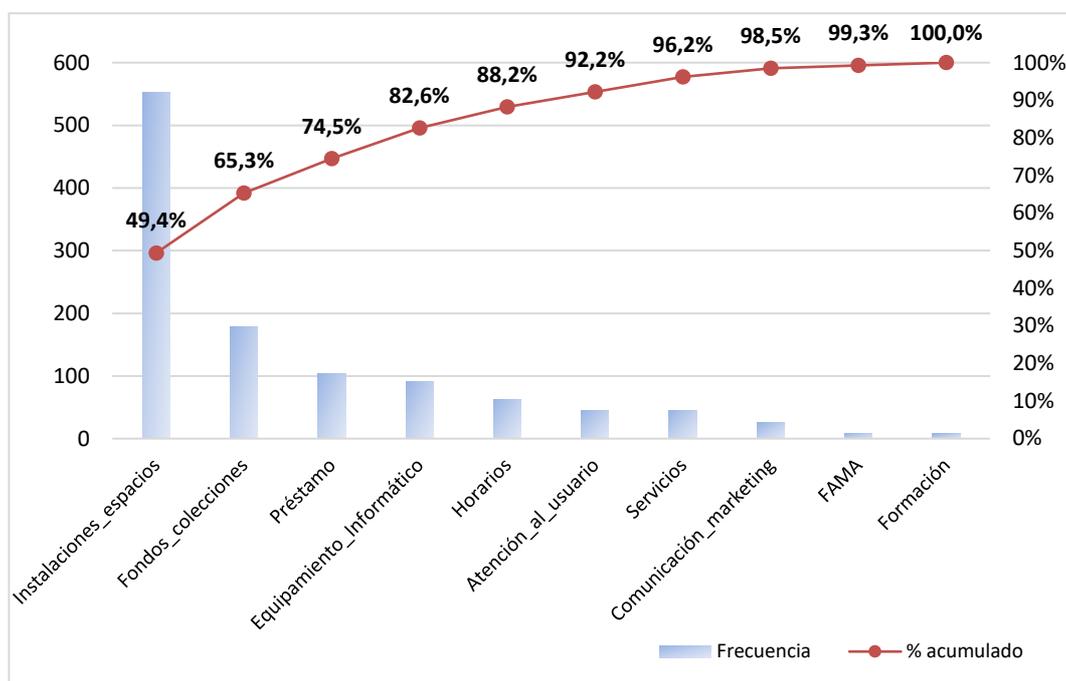


Imagen 23. Número de comentarios recibidos menos satisfacción por área y tipo de usuario/a

Como se observó en la encuesta anterior, las áreas de **instalaciones y espacios**, así como la de **fondos y colecciones**, son las que más comentarios agrupan, tanto satisfactorios como menos satisfactorios. Esto se debe a la variedad de bibliotecas que forman la BUS, a la diferencia en las instalaciones, su localización, mobiliario, etc.

Al igual que con los comentarios más satisfactorios, a continuación, se realiza un análisis de aquellos aspectos menos satisfactorios que más comentarios han recibido.

### Instalaciones, espacios

El área de instalaciones y espacios ha obtenido un total de 552 comentarios, en comparación con los 274 obtenidos en la anterior encuesta. Las Bibliotecas de Ingeniería (16,1%), Humanidades (15,8%), Politécnica (8,7%) y Derecho y Ciencias del Trabajo (8,3%) son las que han recibido un mayor número de comentarios.

Los aspectos que más insatisfacción causan en esta área son:

- La saturación de los puestos de lectura, que provoca falta de espacio en determinados momentos del curso académico.
- La reserva de puestos sin hacer uso de ellos, lo que impide a otros usuarios encontrar puestos disponibles.
- El acceso y uso de los puestos de lectura por personas ajenas a la universidad.
- Quejas sobre el mobiliario, la climatización y la temperatura.

A continuación, se indican las quejas más repetidas en las bibliotecas con mayor participación:

- **Biblioteca de Ingeniería:** Los aspectos negativos más frecuentes son la falta de aire acondicionado en verano y la falta de sitios disponibles debido a la reserva de puestos sin uso. También hay quejas sobre la incomodidad de las sillas y el ruido que impide la concentración.
- **Biblioteca de Humanidades:** Se menciona la falta de aire acondicionado y la dispersión de los fondos en diferentes salas del edificio. Los usuarios también se quejan de la falta de salas de trabajo en grupo, la denominación confusa de las salas y la incomodidad del mobiliario de la sala de arte.
- **Biblioteca de la Politécnica:** Las quejas principales son la falta de espacio para estudiar y la reserva de puestos con folios. También se menciona la falta de salas de trabajo en grupo y la poca luz natural.
- **Biblioteca de Derecho:** Los usuarios indican una deficiente climatización, con algunos sitios muy fríos y otros muy calientes. También hay quejas sobre la iluminación pobre en algunos puestos y cortinas rotas que permiten la entrada de luz solar molesta. Además, se menciona el exceso de ruido.

### Fondos, colecciones

El área de fondos y colecciones ha recibido un total de 178 comentarios, en comparación con los 82 comentarios de la encuesta anterior. Los usuarios de las Bibliotecas de Humanidades (18%), biblioteca virtual (11,2%) y Derecho y Ciencias del Trabajo (7,9%) son los que más comentarios negativos han realizado.

Los aspectos considerados menos satisfactorios en esta área son:

- Materiales bibliográficos anticuados.
- Necesidad de más bibliografía recomendada para los alumnos de grado.
- Necesidad de una colección más extensa en ámbitos específicos para los estudiantes de posgrado.
- Problemas para localizar los libros en las estanterías.

A continuación, se indican las quejas más repetidas en las bibliotecas con mayor participación:

- **Biblioteca de Humanidades:** Una de las quejas más repetidas, especialmente por el personal docente y los estudiantes de posgrado, es la falta de acceso directo al fondo, siendo necesario solicitar los libros para poder consultarlos.
- **Biblioteca de Derecho:** Se indica la falta de libros actualizados y la falta de ejemplares.
- **Biblioteca Virtual:** Se solicita acceso a un mayor número de recursos y publicaciones científicas.

### Préstamo

El área de préstamo ha recibido un total de 103 comentarios, en comparación con los 52 comentarios de la encuesta anterior. Los comentarios negativos se han agrupado principalmente en las Bibliotecas de Humanidades (18,4%) y Derecho y Ciencias del Trabajo (14%), seguidas de las Bibliotecas de Centros de la Salud, CRAI Ulloa y Filosofía y Psicología (7,8%).

A continuación, se indican las quejas más repetidas en las bibliotecas con mayor participación:

- **Biblioteca de Humanidades:** Los aspectos insatisfactorios más mencionados son el sistema centralizado de préstamo y el tiempo de espera para recibir los préstamos solicitados.
- **Biblioteca de Derecho y Ciencias del Trabajo:** Se indica que el tiempo de préstamo para la bibliografía recomendada es escaso y que hay poco control sobre el incumplimiento de los plazos de préstamo, lo que impide solicitar ciertos libros.
- **Biblioteca de Centros de la Salud y CRAI Ulloa:** La queja más repetida por el personal docente es la necesidad de renovar los préstamos.
- **Biblioteca de Filosofía y Psicología:** Un aspecto insatisfactorio repetido por varios usuarios es el número escaso de ordenadores portátiles en préstamo.

### Equipamiento informático

El área de equipamiento informático ha recibido un total de 91 comentarios, frente a los 56 de la encuesta anterior. Como se ha mencionado anteriormente, para los estudiantes de grado y de posgrado, el área de equipamiento informático tiene mayor importancia en comparación con el préstamo. Los comentarios negativos se han agrupado principalmente en las Bibliotecas de Ingeniería (25,3%), Humanidades (19,8%) y el CRAI Ulloa (8,8%).

A continuación, se indican las quejas más repetidas en las bibliotecas con mayor participación:

- Tanto en la Biblioteca de Ingeniería, como en la de Humanidades y el CRAI Ulloa, los dos problemas fundamentales son la falta de electrificación de las mesas y la mala conexión a la red wifi.
- En la Biblioteca de Humanidades, otro aspecto comentado es la obsolescencia de los dispositivos electrónicos disponibles.

Para información más detallada sobre las preguntas de texto libre por Biblioteca, véase [Anexo VII Bibliotecas de Área. Magnitudes y comentarios](#)

### 7.3. Cómo te gustaría que fuera la biblioteca en el futuro.

En este apartado, analizamos la pregunta: ¿Cómo te gustaría que fuera la Biblioteca en los próximos 5 años? Las respuestas de los usuarios se han agrupado y analizado para identificar sus principales necesidades y expectativas de la Biblioteca a 5 años vista. Con este análisis se persigue el objetivo de asegurar que nuestras bibliotecas sigan siendo espacios valiosos y accesibles para toda la comunidad académica.

- El colectivo alumni valora la existencia de recursos digitales, aunque encuentran dificultades en el acceso a ciertos materiales y recursos exclusivos.
- Los estudiantes de grado valoran positivamente los recursos y servicios ofrecidos, pero identifican áreas de mejora en las instalaciones y en el acceso a recursos digitales.
- Los estudiantes de posgrado valoran el acceso a los recursos especializados y tecnologías avanzadas, pero necesitan mejoras en el acceso a los recursos digitales y un horario más ampliado.
- El personal docente valora el apoyo de la Biblioteca para la investigación y la enseñanza, pero identifican la necesidad de mantener actualizados los recursos y mejorar el acceso digital.
- El personal técnico y de gestión aprecia la accesibilidad y el confort de las instalaciones, aunque señalan áreas de mejora en la climatización y la organización de los recursos.

A continuación, se recogen siguiendo las categorías de grupos temáticos, los aspectos más destacados por los diferentes colectivos.

#### **Fondos, colecciones**

En esta área se han observado dos grandes grupos de comentarios. En primer lugar, aquellos relacionados con el acceso a los recursos digitales, y en segundo lugar, aquellos relacionados con la colección.

En cuanto al acceso a los recursos digitales, los usuarios solicitan mayor facilidad a la hora de acceder a bases de datos, e-books y otros recursos digitales. El colectivo alumni, los estudiantes de posgrado y el personal docente solicitan también sistemas de autenticación más eficientes para facilitar el acceso a los recursos electrónicos.

Respecto a la colección, los usuarios solicitan una revisión periódica de la misma, de manera que se mantenga actualizada con las últimas publicaciones y recursos relevantes.

#### **Instalaciones, espacios**

En el área de instalaciones y espacios, los usuarios hacen referencia fundamentalmente a la renovación y actualización de los mismos, haciéndolos más atractivos y funcionales. Dentro de esta categoría también se solicita por los diferentes grupos encuestados la mejora en los sistemas de climatización, para asegurar un ambiente confortable durante todo el año.

En cuanto a los espacios, los estudiantes de grado y los estudiantes de posgrado demandan más espacios individuales y colaborativos, de forma que se cree un equilibrio entre las áreas de trabajo en grupo y las zonas de silencio. En las zonas destinadas al estudio se solicita la aplicación de medidas para conseguir mantener el silencio. El colectivo perteneciente al PTGAS muestra el deseo mejorar la accesibilidad e inclusión en la Biblioteca.

Estos colectivos también solicitan la incorporación de nuevas tecnologías en la Biblioteca, como puede ser la incorporación de impresoras 3D, herramientas de realidad virtual y otros dispositivos avanzados para el aprendizaje y la investigación.

## Horarios

Los estudiantes de grado y los estudiantes de posgrado solicitan extender los horarios de apertura para acomodar mejor las necesidades de estos grupos. Además, los estudiantes de posgrado comentan que les gustaría tener acceso a ciertas áreas de la Biblioteca las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## Comunicación, marketing

Los alumni y el personal docente han indicado en relación con esta área que les gustaría tener más información acerca de los recursos y servicios disponibles en la Biblioteca, así como de las novedades.

## 8. CONCLUSIONES

El análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de la Biblioteca refleja una valoración global positiva, con una tendencia estable de satisfacción en la mayoría de los servicios evaluados.

El *grado de satisfacción global de los usuarios/as* de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla muestra una leve disminución, logrando 4,40 puntos frente a 4,43 conseguido en la anterior campaña, a pesar de esto el balance general muestra la tendencia al alza a lo largo de la evolución de los resultados.

Las respuestas obtenidas por parte de los grupos de alumnado y docentes superan en gran medida la muestra mínima para que los resultados sean significativos. Contrariamente, el colectivo de alumni no ha logrado alcanzar la muestra requerida (90 realizadas de 303 necesarias).

De las respuestas recibidas, el 7% de los encuestados se identifican como usuarios/as de la Biblioteca Virtual, siendo la mayor parte estudiantes de posgrado y docentes. Los servicios más reconocidos son los de apoyo a la comunidad investigadora, el horario y el trato del personal en los servicios telemáticos.

Se observa un cambio de tendencia en cuanto a los hábitos de uso de los servicios por parte de la comunidad usuaria. Alumnado y docentes modifican su frecuencia para visitar a las instalaciones físicas de las Bibliotecas, aumentando las visitas diarias y semanales (en mayor parte el alumnado), contrariamente son los docentes los que aumentan sus visitas de forma mensual y trimestral. Hay que hacer mención al aumento tan pronunciado (+ 60 %) de aquellas personas usuarias que afirma que no acuden nunca, lo que se deduce que hacen uso de los servicios de biblioteca de forma telemática.

Las áreas de servicio donde se han recibido *mejores valoraciones* han sido las relacionadas con el **apoyo a la investigación**, el **servicio de préstamo interbibliotecario** y la **el trato adecuado a la comunidad usuaria**.

El *ítem que mayor incrementa la valoración* es el relativo al **horario** adecuado a las necesidades de los usuarios/as (+ 0.12)

Los *ítems que más decrecen* son los relativos a la **recomendación del servicio** a un familiar/amigo, la **información recibida sobre recursos y servicios** y los **canales de comunicación** de la Biblioteca.

Según el *grupo de personas* encuestadas es relevante destacar que todos ellos (estudiantes de grado, posgrados, docentes, PTGAS y alumniis, han coincidido en que las valoraciones de los *servicios más apreciados* son **trato y el conocimiento del personal** (superan el 4,5 puntos) y el horario adecuado (superando 4,3 puntos sobre 5).

En el apartado de *Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca* las bibliotecas que han obtenido una puntuación media más alta son **Comunicación (4,77)**, **C. de la Salud (4,68)** y **Turismo y Fin. (4,67)**.

Los ítems para detectar el **grado de conocimiento y uso** han mostrado que las acciones formativas que se imparten en Biblioteca son conocidos en gran medida pero no se usan y los valoran de forma moderada (33% lo conoce y no lo usa, valora con 3,66 puntos), frente al 27% que desconoce este servicio.

Sobre los canales de comunicación se observa que un alto número de personas desconocen los canales de comunicación utilizados (41.3%) y sobre las guías y tutoriales, etc. existe un leve porcentaje de personas que no los conocen y los que si los conocen pero no los utilizan, 38% frente al 30%.

Se mantiene el mismo resultado en cuanto al **NPS**, 60% con la particularidad que aumenta en mayor medida el porcentaje de detractores (6,91% en 2021-2022 a 7,29% en 2023-2024). La valoración total de este ítem igualmente desciende en 0,25 puntos, alcanzando **4,40** en esta campaña.

El *análisis de las respuestas no sabe no contesta (NS/NC)* permite centrar acciones de difusión en aquellos servicios más desconocidos, esto es: **actividades formativas**, tanto en alumnado como profesorado; y los canales de comunicación de la BUS. Por otra parte y siendo un ítem de respuesta para docentes, los resultados muestran que el 30,48% de los docentes desconoce el servicio de préstamo interbibliotecario.

La *principal propuesta de mejora de los usuarios/as de la biblioteca*, independientemente del grupo al que pertenezcan se centra en **instalaciones y espacios**. Le siguen la **mejora de los fondos y colección** y el servicio de **préstamo**. Como *mejoras específicas*, más allá de estas tres primeras, los alumnos/as de grado proponen mejorar el horario de apertura de las salas, los alumnos/as de posgrado y el profesorado necesitan mejorar los recursos electrónicos disponibles.

## 9. PROPUESTAS DE MEJORA

La Biblioteca está trabajando en un proceso de recogida de las propuestas de mejora por parte de los responsables de los procesos y de las bibliotecas de área.

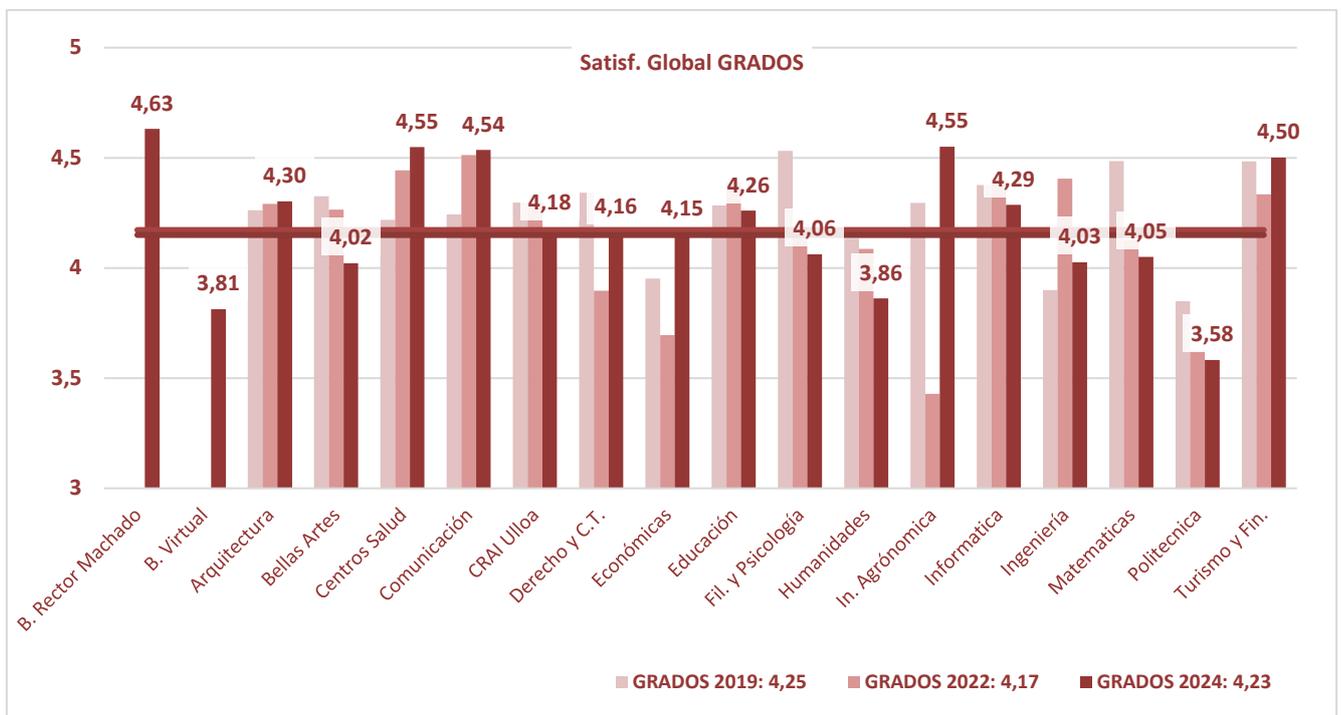
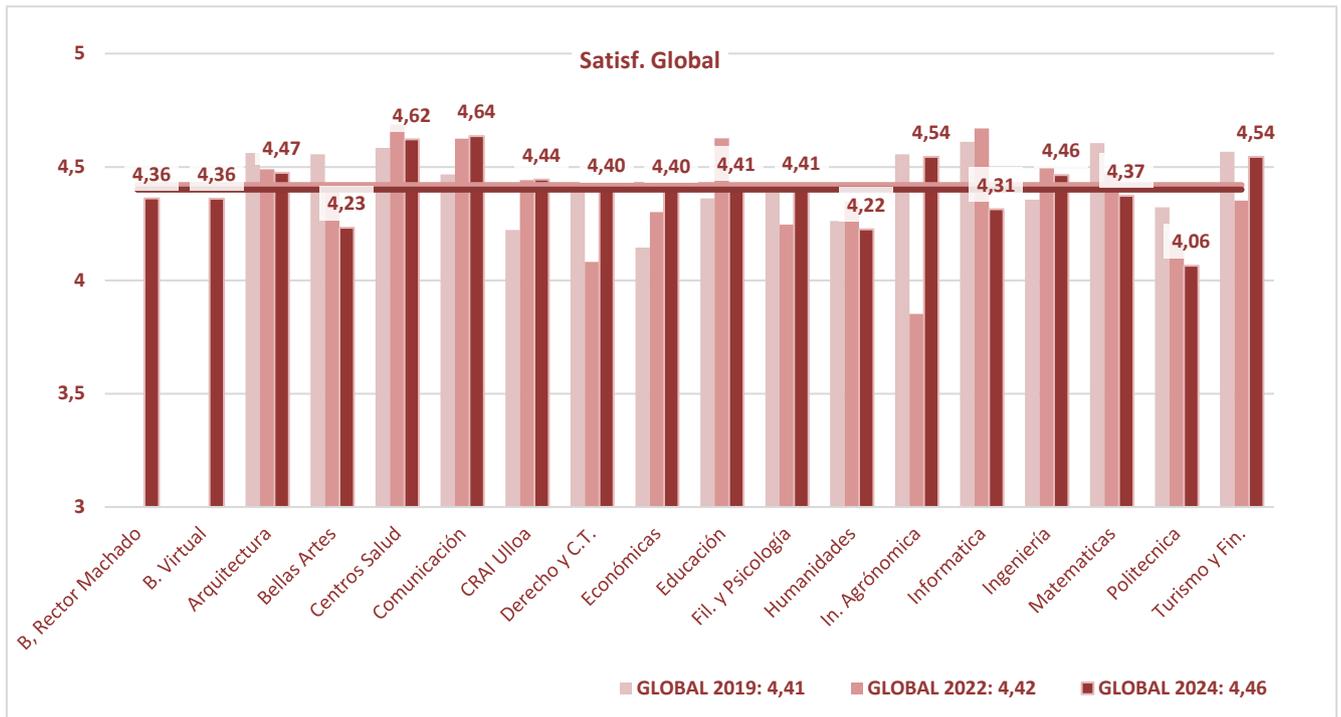
## ANEXO I. Cuestionario encuesta de satisfacción a la comunidad usuaria

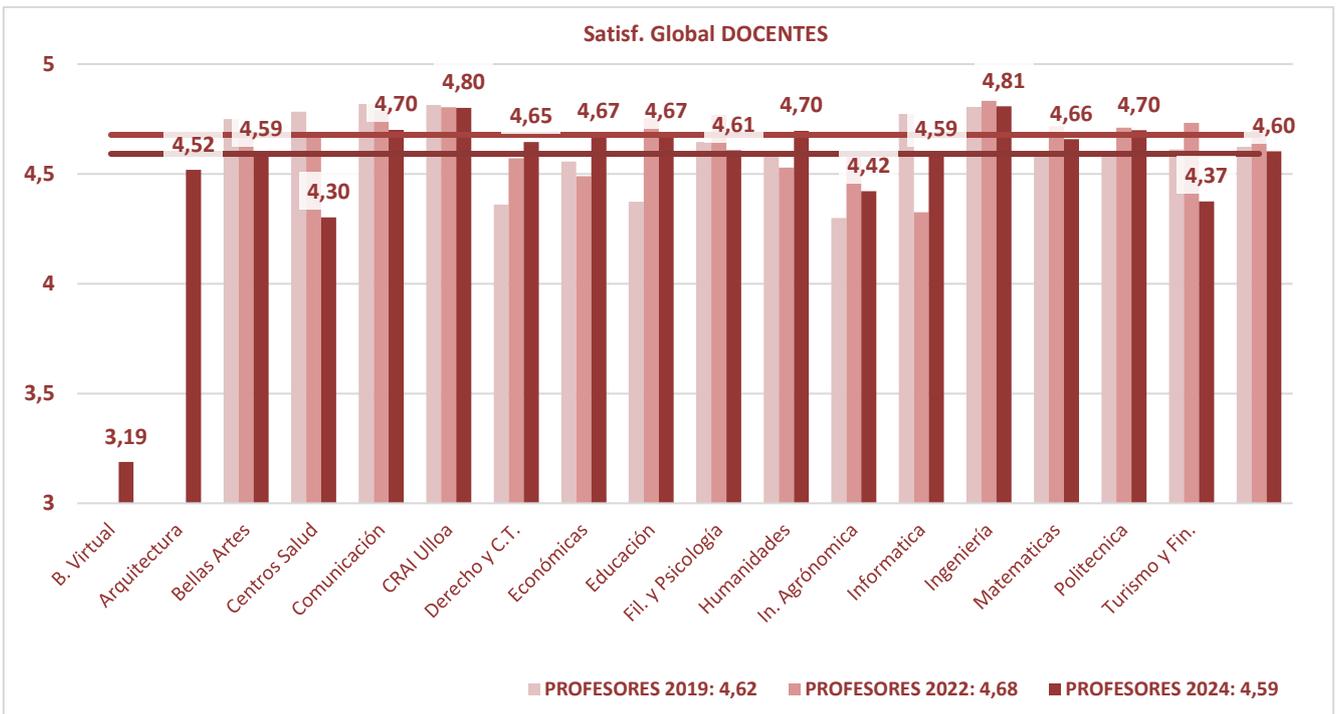
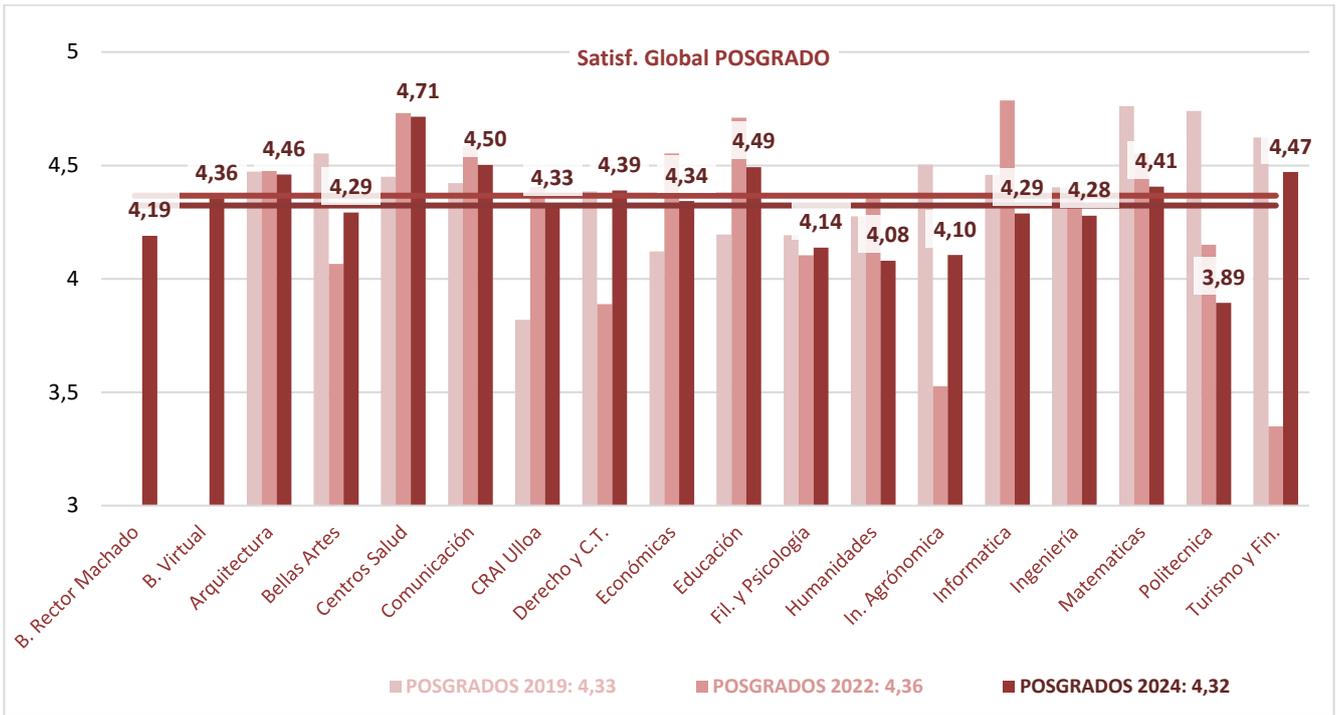
Estudiantes (Grado y Posgrado)	Docentes	PGAS	Alumni
Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de la comunidad usuaria			
6Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario/a			
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades			
Las instalaciones de las bibliotecas te resultan adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo			
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación			
Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas			
El equipamiento informático (portátiles, tablets, arduinos, etc.) independientemente de la conexión a la red wifi, cubre tus necesidades			
Los libros y capítulos de libros (impresos y electrónicos) son los necesarios para tu trabajo/estudio			
Las revistas y artículos de revistas (impresas y electrónicas) son las necesarias para tu trabajo/estudios			
El catálogo Fama te permite localizar información fácilmente			
La web de la Biblioteca es fácil de usar			
La Biblioteca te ayuda a encontrar la información necesaria para tu trabajo/estudios			
Te han resultado útiles los cursos (Codium, cursos especializados...)			
No los conozco			
Los conozco y los utilizo			
Los conozco y NO los utilizo			
	Grado de satisfacción con el servicio de compras y adquisiciones		
El servicio de préstamo es el adecuado			
	El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio		
	Los servicios de apoyo a la comunidad investigadora que ofrece la Biblioteca (evaluación científica, soporte a la publicación, derechos de autor, Prisma...), ¿Te resultan útiles?		
Los canales de comunicación de la Biblioteca (chat, WhatsApp, redes sociales, correo-e...), ¿te resultan útiles?			
No los conozco			
Los conozco y los utilizo			
Los conozco y NO los utilizo			
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos (libros, revistas, bases de datos, etc.) y servicios que pone en marcha la Biblioteca			
Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿te resultan útiles?			
No los conozco			
Los conozco y los utilizo			
Los conozco y NO los utilizo			
La Biblioteca contribuye a mi progreso académico y profesional			
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca			
Recomendaría el servicio de la Biblioteca a un familiar o amigo/a			
¿Cómo te gustaría que fuera la Biblioteca en los próximos 5 años?			
¿Qué aspectos consideras más satisfactorios en relación con tu biblioteca?			
¿Qué aspectos consideras menos satisfactorios en relación con tu biblioteca?			

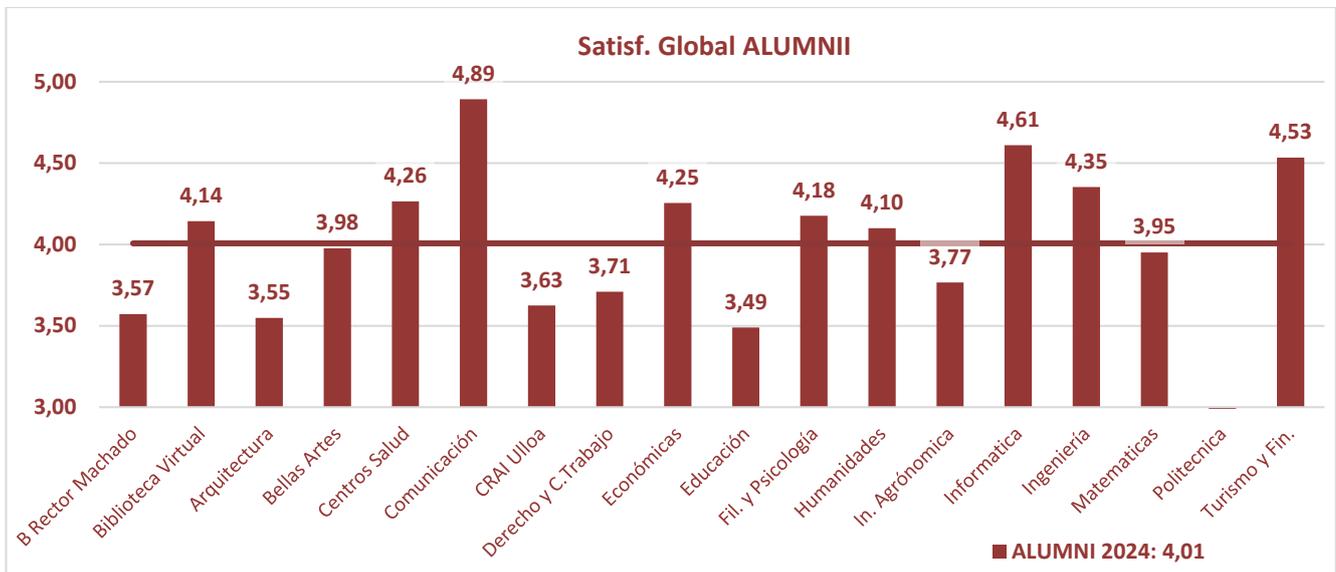
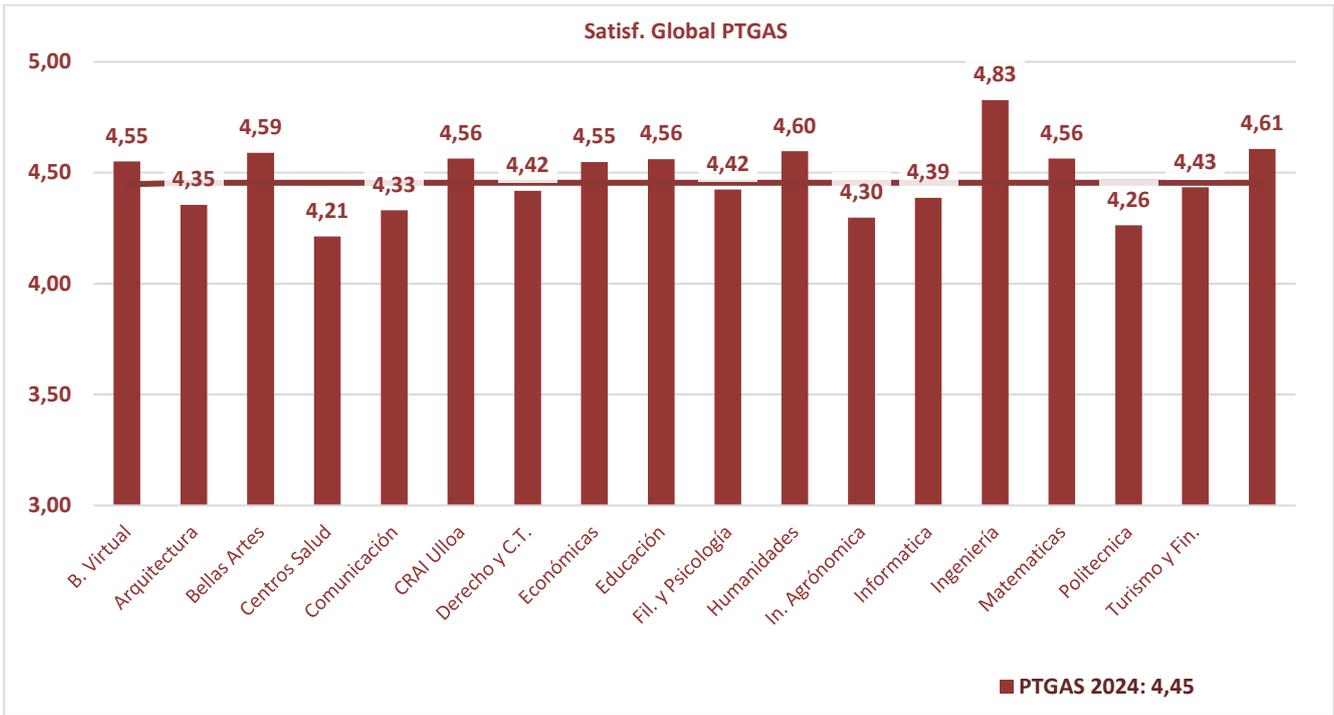
## ANEXO II. Resultados por categoría de usuarios/as

	Total (BUS)	Grados	Posgrado	Docentes	PTGAS	Alumni
Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de la comunidad usuaria	4,67	4,53	4,66	4,82	4,74	4,42
Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario/a	4,70	4,50	4,70	4,88	4,82	4,43
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades	4,57	4,33	4,49	4,84	4,72	4,38
Las instalaciones de las bibliotecas te resultan adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	4,20	4,06	4,19	4,36	4,30	4,09
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	4,37	4,29	4,30	4,52	4,43	4,16
Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas	4,09	3,82	4,08	4,39	4,20	3,77
El equipamiento informático (portátiles, tablets, arduinos, etc.) independientemente de la conexión a la red wifi, cubre tus necesidades	4,05	4,00	4,11			
Los libros y capítulos de libros (impresos y electrónicos) son los necesarios para tu trabajo/estudio	4,41	4,34	4,36	4,54	4,41	4,12
Las revistas y artículos de revistas (impresas y electrónicas) son las necesarias para tu trabajo/estudios	4,31	4,08	4,32	4,53	4,31	3,90
El catálogo Fama te permite localizar información fácilmente	4,42	4,34	4,37	4,51	4,50	4,24
La web de la Biblioteca es fácil de usar	4,25	4,17	4,20	4,40	4,30	3,94
La Biblioteca te ayuda a encontrar la información necesaria para tu trabajo/estudios	4,48	4,34	4,45	4,68	4,52	4,13
Te han resultado útiles los cursos que imparten la biblioteca (acreditaciones, sexenios, etc)(Codius, cursos especializados)	4,33	3,80	4,45	4,57		
Grado de satisfacción con el servicio de compras y adquisiciones	4,62			4,62		
El servicio de préstamo es el adecuado	4,55	4,36	4,57	4,74	4,66	3,94
El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio	4,71			4,71		
Los servicios de apoyo a la comunidad investigadora que ofrece la Biblioteca (evaluación científica, soporte a la publicación, derechos de autor, Prisma...), ¿Te resultan útiles?	4,72			4,72		
Los canales de comunicación de la Biblioteca (chat, WhatsApp, redes sociales, correo-e...), ¿te resultan útiles?	4,21	3,96	4,20	4,40	4,29	3,63
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos (libros, revistas, bases de datos, etc.) y servicios que pone en marcha la Biblioteca	3,85	3,48	3,71	4,23	4,11	3,27
Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿te resultan útiles?	4,32	4,06	4,25	4,56	4,34	3,62
La Biblioteca contribuye a mi progreso académico y profesional	4,35	4,16	4,31	4,63	4,37	4,01
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	4,46	4,23	4,41	4,71	4,60	4,07
Recomendaría el servicio de la Biblioteca a un familiar o amigo/a	4,40	4,15	4,32	4,66	4,57	4,01
	4,40	4,15	4,32	4,59	4,45	4,01
	Total (BUS)	Grados	Posgrado	Docentes	PTGAS	Alumni

*Evolución satisfacción por biblioteca y grupo de usuario/a*







ANEXO III. Análisis resultados – Servicios

	BUS	Biblioteca Rector Machado	Biblioteca virtual	Arquitectura y Edificación	Bellas Artes	Centros de la Salud	Comunicación	CRAI Ulloa	Derecho y Ciencias del Trabajo	Económicas	Educación	Filosofía y Psicología	Humanidades	Informática	Ingeniería	Ingeniería Agronómica	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Finanzas
1	4,67	4,58	4,57	4,77	4,57	4,77	4,82	4,60	4,64	4,65	4,68	4,71	4,60	4,77	4,68	4,72	4,63	4,58	4,89
2	4,70	4,69	4,66	4,90	4,65	4,82	4,90	4,65	4,64	4,69	4,65	4,54	4,68	4,92	4,65	4,94	4,52	4,68	4,83
3	4,57	4,78	4,61	4,72	4,51	4,66	4,72	4,53	4,45	4,58	4,62	4,57	4,51	4,69	4,48	4,93	4,66	4,15	4,70
4	4,20	4,45	4,46	4,29	3,75	4,28	4,70	4,62	4,33	4,15	4,41	4,31	3,67	4,70	4,25	3,33	4,33	2,84	4,43
5	4,37	4,36	4,24	4,51	4,22	4,67	4,71	4,47	4,42	4,51	4,45	4,47	3,81	4,62	4,42	4,32	4,49	3,95	4,49
6	4,09	4,38	4,35	4,35	4,03	4,29	4,61	4,41	4,11	4,23	4,19	4,23	3,52	4,58	3,81	3,85	4,20	3,14	4,35
7	4,05	3,80	4,19	4,09	3,55	4,70	4,51	4,01	4,05	3,91	4,33	3,98	3,51	4,33	4,08	3,81	3,95	3,18	4,40
8	4,41	4,51	4,27	4,48	4,24	4,60	4,64	4,42	4,40	4,36	4,39	4,36	4,34	4,57	4,38	4,43	4,51	4,08	4,55
9	4,31	4,55	4,31	4,40	4,03	4,66	4,45	4,38	4,24	4,27	4,34	4,35	4,22	4,39	4,16	4,57	4,37	3,89	4,46
10	4,42	4,53	4,28	4,50	4,29	4,59	4,59	4,35	4,32	4,47	4,38	4,29	4,42	4,55	4,44	4,41	4,40	4,39	4,48
11	4,25	4,10	4,20	4,28	4,07	4,47	4,45	4,15	4,30	4,18	4,21	4,19	4,23	4,35	4,29	4,30	4,01	4,27	4,43
12	4,48	4,54	4,29	4,62	4,39	4,69	4,69	4,45	4,45	4,42	4,45	4,52	4,42	4,66	4,44	4,64	4,38	4,34	4,69
13	4,33	4,67	4,44	4,41	4,24	4,87	4,45	4,52	4,52	4,28	4,27	4,35	4,26	4,32	3,84	4,41	3,87	3,93	4,67
14	4,62	4,67	4,43	4,36	4,74	4,76	4,90	4,68	4,52	4,65	4,63	4,73	4,46	4,74	4,70	4,75	4,84	4,37	4,46
15	4,55	4,57	4,38	4,74	4,39	4,69	4,72	4,61	4,42	4,46	4,55	4,59	4,58	4,54	4,44	4,67	4,53	4,41	4,70
16	4,71		4,33	4,65	4,60	4,64	4,89	4,81	4,77	4,56	4,54	4,91	4,69	4,93	4,83	4,90	4,89	4,59	4,71
17	4,72	3,00	4,69	4,69	4,28	4,82	4,76	4,76	4,77	4,95	4,79	4,76	4,55	4,90	4,77	4,95	4,75	4,60	4,80
18	4,21	4,29	4,26	4,18	3,76	4,46	4,55	4,36	4,32	4,13	4,07	4,24	4,03	4,17	4,09	4,58	4,12	4,03	4,29
19	3,85	4,05	3,88	3,97	3,79	4,30	4,22	3,83	3,78	3,97	3,77	3,85	3,59	3,90	3,58	4,20	3,98	3,57	4,06
20	4,32	4,09	4,28	4,41	4,11	4,65	4,46	4,47	4,34	4,43	4,32	4,38	4,22	4,31	4,03	4,38	4,17	4,16	4,40
21	4,35	4,34	4,33	4,48	4,22	4,65	4,53	4,26	4,41	4,35	4,34	4,29	4,31	4,56	4,19	4,56	4,30	4,08	4,59
22	4,46	4,48	4,45	4,61	4,38	4,68	4,77	4,46	4,50	4,50	4,52	4,40	4,25	4,56	4,39	4,52	4,40	4,14	4,67
23	4,40	4,55	4,39	4,49	4,51	4,57	4,59	4,42	4,45	4,41	4,44	4,34	4,30	4,45	4,26	4,52	4,28	4,09	4,49
Promedio	4,40	4,36	4,36	4,47	4,23	4,62	4,64	4,44	4,40	4,40	4,41	4,41	4,22	4,54	4,31	4,46	4,37	4,06	4,54

ANEXO IV. Análisis resultados- Bibliotecas de área

	BUS	Biblioteca Rector Machado	Biblioteca virtual	Arquitectura y Edificación	Bellas Artes	Centros de la Salud	Comunicación	CPRAI Ulloa	Derecho y Ciencias del Trabajo	Económicas	Educación	Filosofía y Psicología	Humanidades	Informática	Ingeniería	Ingeniería Agronómica	Matemáticas	Poltécnica	Turismo y Finanzas
1	4,67	4,58	4,57	4,77	4,57	4,77	4,82	4,60	4,64	4,65	4,68	4,71	4,60	4,77	4,68	4,72	4,63	4,58	4,89
2	4,70	4,69	4,66	4,90	4,65	4,82	4,90	4,65	4,64	4,69	4,65	4,54	4,68	4,92	4,65	4,94	4,52	4,68	4,83
3	4,57	4,78	4,61	4,72	4,51	4,66	4,72	4,53	4,45	4,58	4,62	4,57	4,51	4,69	4,48	4,93	4,66	4,15	4,70
4	4,20	4,45	4,46	4,29	3,75	4,28	4,70	4,62	4,33	4,15	4,41	4,31	3,67	4,70	4,25	3,33	4,33	2,84	4,43
5	4,37	4,36	4,24	4,51	4,22	4,67	4,71	4,47	4,42	4,51	4,45	4,47	3,81	4,62	4,42	4,32	4,49	3,95	4,49
6	4,09	4,38	4,35	4,35	4,03	4,29	4,61	4,41	4,11	4,23	4,19	4,23	3,52	4,58	3,81	3,85	4,20	3,14	4,35
7	4,05	3,80	4,19	4,09	3,55	4,70	4,51	4,01	4,05	3,91	4,33	3,98	3,51	4,33	4,08	3,81	3,95	3,18	4,40
8	4,41	4,51	4,27	4,48	4,24	4,60	4,64	4,42	4,40	4,36	4,39	4,36	4,34	4,57	4,38	4,43	4,51	4,08	4,55
9	4,31	4,55	4,31	4,40	4,03	4,66	4,45	4,38	4,24	4,27	4,34	4,35	4,22	4,39	4,16	4,57	4,37	3,89	4,46
10	4,42	4,53	4,28	4,50	4,29	4,59	4,59	4,35	4,32	4,47	4,38	4,29	4,42	4,55	4,44	4,41	4,40	4,39	4,48
11	4,25	4,10	4,20	4,28	4,07	4,47	4,45	4,15	4,30	4,18	4,21	4,19	4,23	4,35	4,29	4,30	4,01	4,27	4,43
12	4,48	4,54	4,29	4,62	4,39	4,69	4,69	4,45	4,45	4,42	4,45	4,52	4,42	4,66	4,44	4,64	4,38	4,34	4,69
13	4,33	4,67	4,44	4,41	4,24	4,87	4,45	4,52	4,52	4,28	4,27	4,35	4,26	4,32	3,84	4,41	3,87	3,93	4,67
14	4,62	4,67	4,43	4,36	4,74	4,76	4,90	4,68	4,52	4,65	4,63	4,73	4,46	4,74	4,70	4,75	4,84	4,37	4,46
15	4,55	4,57	4,38	4,74	4,39	4,69	4,72	4,61	4,42	4,46	4,55	4,59	4,58	4,54	4,44	4,67	4,53	4,41	4,70
16	4,71		4,33	4,65	4,60	4,64	4,89	4,81	4,77	4,56	4,54	4,91	4,69	4,93	4,83	4,90	4,89	4,59	4,71
17	4,72	3,00	4,69	4,69	4,28	4,82	4,76	4,76	4,77	4,95	4,79	4,76	4,55	4,90	4,77	4,95	4,75	4,60	4,80
18	4,21	4,29	4,26	4,18	3,76	4,46	4,55	4,36	4,32	4,13	4,07	4,24	4,03	4,17	4,09	4,58	4,12	4,03	4,29
19	3,85	4,05	3,88	3,97	3,79	4,30	4,22	3,83	3,78	3,97	3,77	3,85	3,59	3,90	3,58	4,20	3,98	3,57	4,06
20	4,32	4,09	4,28	4,41	4,11	4,65	4,46	4,47	4,34	4,43	4,32	4,38	4,22	4,31	4,03	4,38	4,17	4,16	4,40
21	4,35	4,34	4,33	4,48	4,22	4,65	4,53	4,26	4,41	4,35	4,34	4,29	4,31	4,56	4,19	4,56	4,30	4,08	4,59
22	4,46	4,48	4,45	4,61	4,38	4,68	4,77	4,46	4,50	4,50	4,52	4,40	4,25	4,56	4,39	4,52	4,40	4,14	4,67
23	4,40	4,55	4,39	4,49	4,51	4,57	4,59	4,42	4,45	4,41	4,44	4,34	4,30	4,45	4,26	4,52	4,28	4,09	4,49
Promedio	4,40	4,36	4,36	4,47	4,23	4,62	4,64	4,44	4,40	4,40	4,41	4,41	4,22	4,54	4,31	4,46	4,37	4,06	4,54

ANEXO V. Análisis Resultados Grupo /Biblioteca

Estudiante de grado	BUS	Biblioteca Rector Machado	Biblioteca virtual	Arquitectura y Edificación	Belas Artes	Centros de la Salud	Comunicación	CRAI UJBA	Derecho y Ciencias del Trabajo	Económicas	Educación	Filosofía y Psicología	Humanidades	Ingeniería Agronómica	Informática	Ingeniería	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Finanzas
1	4,53	5,00	4,27	4,52	4,40	4,74	4,67	4,42	4,35	4,54	4,65	4,44	4,34	4,56	4,62	4,58	4,47	4,24	4,88
2	4,50	5,00	4,25	4,76	4,18	4,75	4,83	4,38	4,37	4,67	4,58	3,77	4,47	4,78	4,83	4,46	4,33	4,53	4,75
3	4,33	4,67	4,58	4,38	4,30	4,31	4,83	4,06	4,39	4,50	4,39	4,19	4,23	4,89	4,53	4,30	4,44	3,47	4,54
4	4,06	4,33	3,83	4,33	3,55	4,00	4,67	4,46	4,07	4,00	4,48	3,92	3,31	3,78	4,53	4,16	4,15	2,40	4,43
5	4,29	5,00	3,42	4,43	4,27	4,69	4,71	4,39	4,43	4,33	4,39	4,72	3,24	4,78	4,43	4,32	4,25	3,77	4,50
6	3,82	4,00	3,83	4,24	3,73	4,17	4,50	4,10	3,73	3,90	4,00	3,96	3,28	4,11	4,51	3,49	3,83	2,90	4,30
7	4,00	5,00	4,10	4,05	3,33	4,54	4,57	3,95	3,77	3,86	4,13	4,17	3,53	4,22	4,33	4,05	3,85	2,93	4,29
8	4,34	4,67	4,17	4,38	4,27	4,69	4,59	4,33	4,53	4,28	4,43	4,48	4,29	4,88	4,38	4,23	4,24	3,75	4,50
9	4,08	5,00	4,00	4,38	3,57	4,71	4,44	4,20	4,21	4,10	4,28	4,43	4,03	4,56	3,96	3,67	3,87	3,17	4,47
10	4,34	5,00	3,83	4,48	4,10	4,68	4,50	4,33	4,15	4,26	4,19	4,27	4,19	4,75	4,29	4,34	4,63	4,29	4,56
11	4,17	4,50	3,33	4,29	3,78	4,51	4,54	4,00	4,18	4,00	4,09	4,32	4,07	4,78	4,12	4,21	4,00	3,93	4,52
12	4,34	4,33	3,50	4,52	4,36	4,66	4,71	4,27	4,32	4,21	4,22	4,52	4,21	4,89	4,55	4,29	4,17	4,14	4,67
13	3,80		4,00	3,67	3,75	4,83	4,17	3,89	4,06	4,09	4,00	3,71	2,78	4,00	4,00	3,49	3,00	3,00	4,50
14																			
15	4,36	5,00	3,82	4,67	3,91	4,69	4,65	4,56	4,24	4,08	4,60	4,18	4,40	4,78	4,48	4,23	4,41	4,07	4,71
16																			
17																			
18	3,96	5,00	3,29	3,57	5,00	4,44	4,22	3,57	4,05	3,92	4,00	3,75	4,00	4,60	3,78	3,74	3,88	3,86	4,20
19	3,48	4,50	3,25	3,52	3,60	4,19	4,18	3,58	3,41	3,69	3,64	3,19	3,10	4,57	3,41	3,17	3,53	2,73	4,15
20	4,06	4,00	3,38	4,71	4,00	4,73	4,22	4,44	4,20	4,11	4,25	3,17	4,00	4,33	3,88	3,53	3,60	3,67	4,50
21	4,16	4,67	3,83	4,20	3,91	4,58	4,39	4,13	4,23	4,10	4,07	4,18	4,05	4,78	4,38	4,01	4,16	3,79	4,54
22	4,23	4,00	3,83	4,52	4,27	4,54	4,75	4,30	4,29	4,31	4,42	4,00	3,93	4,44	4,33	4,17	4,10	3,57	4,58
23	4,15	4,33	3,75	4,40	4,14	4,51	4,58	4,23	4,27	4,11	4,38	3,87	3,79	4,56	4,42	4,06	4,11	3,47	4,44
PROMEDIO	4,15	4,63	3,81	4,30	4,02	4,55	4,54	4,18	4,16	4,15	4,26	4,06	3,86	4,55	4,29	4,03	4,05	3,58	4,50

Estudiante de posgrado	BUS	Biblioteca Rector Machado	Biblioteca virtual	Arquitectura y Edificación	Bellas Artes	Centros de la Salud	Comunicación	CRAI Uilba	Derecho y Ciencias del Trabajo	Económicas	Educación	Filosofía y Psicología	Humanidades	Ingeniería Agronómica	Informática	Ingeniería	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Finanzas
1	4,66	3,50	4,50	4,93	4,71	4,78	4,84	4,52	4,67	4,57	4,74	4,68	4,51	4,71	4,79	4,67	4,75	4,58	4,71
2	4,70	4,75	4,63	4,90	4,93	4,92	4,92	4,58	4,69	4,48	4,58	4,69	4,58	5,00	4,93	4,68	4,75	4,50	4,71
3	4,49	4,50	4,41	4,70	4,43	4,84	4,52	4,52	4,35	4,38	4,67	4,41	4,48	4,71	4,47	4,38	4,63	4,23	4,67
4	4,19	3,50	4,43	4,05	4,07	4,42	4,52	4,48	4,50	4,15	4,50	4,30	3,71	2,88	4,60	4,09	4,63	3,17	4,33
5	4,30	4,50	4,46	4,43	4,43	4,74	4,44	4,56	4,36	4,44	4,63	4,13	3,63	3,88	4,53	4,30	4,63	3,77	4,33
6	4,08	4,25	4,54	4,25	4,21	4,33	4,40	4,33	4,24	4,35	4,42	3,93	3,49	3,75	4,27	3,69	4,63	3,17	4,33
7	4,11	3,00	4,22	4,11	3,73	4,95	4,45	4,11	4,37	4,00	4,59	3,79	3,50	3,29	4,33	4,16	4,50	3,75	5,00
8	4,36	4,67	4,31	4,40	3,92	4,74	4,72	4,36	4,25	4,27	4,50	3,97	4,31	4,13	4,38	4,50	4,75	4,10	4,57
9	4,32	5,00	4,25	4,33	4,08	4,83	4,32	4,58	4,24	4,16	4,73	4,03	4,16	4,38	4,17	4,48	4,83	3,92	4,40
10	4,37	4,00	4,27	4,45	4,31	4,75	4,61	4,20	4,35	4,53	4,50	4,10	4,33	4,17	4,57	4,48	4,13	4,00	4,14
11	4,20	4,33	4,28	4,25	4,38	4,57	4,40	4,11	4,32	3,91	4,26	3,87	4,16	4,14	4,14	4,20	3,88	4,17	3,86
12	4,45	4,50	4,35	4,70	4,46	4,79	4,63	4,45	4,43	4,30	4,75	4,16	4,33	4,25	4,38	4,49	4,50	4,09	4,43
13	4,45	4,50	4,54	4,54	4,55	4,94	4,57	4,55	4,65	4,67	4,67	4,28	4,26	4,00	3,80	4,13	4,50	3,25	5,00
14																			
15	4,57	4,00	4,38	4,76	4,69	4,84	4,63	4,44	4,58	4,78	4,75	4,55	4,47	4,50	4,57	4,47	4,50	4,40	5,00
16																			
17																			
18	4,20	4,50	4,50	4,43	3,60	4,43	4,40	4,20	4,33	4,45	4,25	3,50	4,00	4,50	3,33	4,13	3,83	3,86	4,20
19	3,71	3,33	3,78	4,03	3,57	4,43	3,86	3,63	3,75	3,70	3,38	3,65	3,32	3,57	3,62	3,79	4,00	3,30	4,00
20	4,25	4,00	4,31	4,37	4,50	4,83	4,11	4,33	4,39	4,33	4,30	4,40	4,00	3,50	3,50	4,00	4,00	3,71	4,00
21	4,31	4,33	4,23	4,62	4,29	4,88	4,50	4,00	4,47	4,50	4,73	4,00	4,08	4,25	4,50	4,19	4,14	3,58	4,57
22	4,41	4,50	4,42	4,63	4,29	4,76	4,68	4,30	4,43	4,46	4,63	4,16	4,09	4,38	4,53	4,48	4,50	4,00	4,57
23	4,32	4,13	4,30	4,35	4,71	4,52	4,52	4,38	4,41	4,42	4,29	4,17	4,17	4,13	4,33	4,25	4,06	4,35	4,57
PROMEDIO	4,32	4,19	4,36	4,46	4,29	4,71	4,50	4,33	4,39	4,34	4,49	4,14	4,08	4,10	4,29	4,28	4,41	3,89	4,47

PTGAS	BUS	Biblioteca Rector Machado	Biblioteca virtual	Arquitectura y Edificación	Bellas Artes	Centros de la Salud	Comunicación	CRAI Uilboa	Derecho y Ciencias del Trabajo	Económicas	Educación	Filosofía y Psicología	Humanidades	Ingeniería Agronómica	Informática	Ingeniería	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Finanzas
1	4,74	4,78	4,53	5,00	4,64	4,58	4,79	4,59	4,82	4,81	4,73	4,83	4,72	4,80	4,86	4,87	4,50	5,00	4,83
2	4,82	4,88	4,63	5,00	4,79	4,62	4,85	4,74	4,82	4,94	4,86	4,83	4,79	5,00	5,00	5,00	4,50	4,86	4,83
3	4,72	4,87	4,60	4,86	4,54	4,50	4,53	4,76	4,71	4,75	4,67	4,83	4,53	5,00	5,00	4,87	4,86	4,79	4,83
4	4,30	4,75	4,41	4,64	4,07	4,08	4,67	4,72	4,53	4,06	4,18	4,64	3,89	2,90	5,00	4,40	4,08	3,43	4,80
5	4,43	4,43	4,16	4,86	4,29	4,50	4,74	4,35	4,47	4,56	4,32	4,50	4,05	4,20	4,86	4,67	4,38	4,50	4,67
6	4,20	4,62	4,11	4,57	4,21	4,00	4,68	4,50	4,24	4,44	4,00	4,50	3,50	3,80	5,00	4,18	4,08	3,71	4,33
7																			
8	4,41	4,54	4,39	4,69	4,13	4,05	4,35	4,38	4,47	4,69	4,42	4,50	4,34	4,63	5,00	4,44	4,33	4,23	4,50
9	4,31	4,50	4,38	4,33	3,92	4,22	4,31	4,16	4,47	4,67	4,44	4,50	4,00	4,29	5,00	4,42	4,36	4,08	4,25
10	4,50	4,61	4,35	4,38	4,21	4,43	4,47	4,49	4,47	4,75	4,57	4,36	4,66	4,44	4,50	4,58	4,07	4,71	4,50
11	4,30	4,10	4,19	4,21	4,00	4,38	4,11	4,39	4,47	4,40	4,36	4,09	4,32	4,50	4,71	4,42	3,79	4,64	4,67
12	4,52	4,67	4,48	4,50	4,43	4,50	4,53	4,29	4,67	4,63	4,58	4,67	4,43	4,56	5,00	4,52	4,23	4,64	4,83
13																			
14																			
15	4,66	4,67	4,60	4,79	4,33	4,44	4,68	4,57	4,69	4,94	4,55	4,55	4,82	4,80	4,71	4,93	4,21	4,77	4,83
16																			
17																			
18	4,29	4,41	4,27	4,44	3,75	4,27	4,64	4,20	4,67	4,15	4,09	5,00	4,00	4,50	4,50	4,61	4,00	4,13	4,00
19	4,11	4,13	3,84	4,23	3,85	4,09	4,25	4,03	4,13	4,33	4,10	4,22	4,00	4,00	4,86	4,03	4,09	4,36	4,50
20	4,34	4,29	4,25	4,50	3,82	4,20	4,80	4,21	4,36	4,38	4,36	5,00	4,28	4,25	4,60	4,36	4,36	4,40	4,50
21	4,37	4,42	4,30	4,23	4,23	4,27	4,50	4,28	4,60	4,24	4,42	4,38	4,36	4,43	4,60	4,46	4,27	4,42	4,60
22	4,60	4,69	4,55	4,79	4,40	4,50	4,68	4,47	4,76	4,81	4,57	4,75	4,38	4,50	4,86	4,84	4,36	4,71	4,83
23	4,57	4,74	4,46	4,57	4,50	4,74	4,73	4,33	4,53	4,56	4,43	4,67	4,68	4,60	4,64	4,66	4,54	4,21	4,58
PROMEDIO	4,45	4,55	4,35	4,59	4,21	4,33	4,56	4,42	4,55	4,56	4,42	4,60	4,30	4,39	4,83	4,56	4,26	4,43	4,61

Alumni	BUS	Biblioteca Rector Machado	Biblioteca virtual	Arquitectura Y Edificación	Bellas Artes	Centros de la Salud	Comunicación	CRAL Ulloa	Derecho y Ciencias del Trabajo	Económicas	Educación	Filosofía Y Psicología	Humanidades	Ingeniería Agronómica	Informática	Ingeniería	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Finanzas
1	4,42	2,00	4,44	3,67	4,25	4,75	5,00	4,00	4,64	4,67	4,17	4,50	4,43	4,00	4,67	4,75	4,33		5,00
2	4,43	1,00	4,50	5,00	4,25	4,75	5,00	3,00	4,64	4,67	4,08	4,00	4,57	4,00	5,00	4,50	3,33		5,00
3	4,38	5,00	4,44	4,67	4,75	4,50	5,00	3,00	3,91	4,33	4,17	4,50	4,48	5,00	5,00	4,25	4,00		5,00
4	4,09	3,00	4,75	4,67	3,00	4,50	5,00	4,00	3,64	4,00	3,83	4,50	3,79	4,50	5,00	4,25	4,33		5,00
5	4,16	4,00	4,13	4,67	3,25	4,75	5,00	5,00	4,09	4,67	4,00	4,50	3,85	4,00	4,67	4,50	4,67		4,00
6	3,77	2,00	4,13	4,67	3,75	4,00	4,67	3,00	3,18	4,00	3,50	4,50	3,57	3,50	4,00	4,50	4,33		4,00
7																			
8	4,12	4,00	4,18	3,33	4,50	3,50	5,00	5,00	3,70	4,67	3,30	4,00	4,50	3,50	4,33	4,50	4,33		4,00
9	3,90	5,00	4,36	3,00	4,25	3,50	5,00	5,00	3,00	4,33	2,80	4,00	4,41	3,00	4,50	4,50	3,67		4,00
10	4,24	5,00	4,55	3,33	4,00	4,25	4,67	4,00	4,00	4,00	3,56	4,00	4,48	4,00	5,00	4,75	4,00		5,00
11	3,94	5,00	3,90	3,33	4,25	4,00	4,67	2,00	3,73	4,00	3,50	4,50	4,10	3,50	4,33	4,75	3,00		5,00
12	4,13		4,00	3,33	4,75	4,75	5,00	3,00	3,73	4,67	3,18	4,50	4,43	3,50	4,67	4,75	4,00		5,00
13																			
14																			
15	3,94	4,00	3,88	4,67	3,75	4,25	5,00	4,00	3,20	3,67	3,50	4,50	4,14	3,50	4,67	3,75	4,00		5,00
16																			
17																			
18	3,63		4,00	2,00	4,00	3,00	5,00		3,88	4,00	2,75	3,00	3,62			4,00	4,00		4,00
19	3,27	4,00	3,20	2,00	3,00	4,00	4,67	3,00	2,80	4,00	2,89	4,00	3,35	3,00	4,00	3,50	3,00		4,00
20	3,62		4,00	2,00	3,33	4,50	4,50	4,00	3,20	4,00	3,00	3,50	3,60			4,25	3,50		
21	4,01	4,00	3,90	2,67	4,25	4,75	5,00	3,00	3,64	4,67	3,25	4,00	4,30	4,00	4,67	4,50	4,67		
22	4,07	2,00	4,09	3,33	4,25	4,75	5,00	3,00	4,09	4,00	3,83	4,50	4,10	3,50	4,67	4,00	4,00		4,00
23	4,01	0,00	3,73	3,67	4,75	3,60	4,17	2,50	4,32	4,33	4,21	4,25	4,17	3,00	4,17	4,25	3,50		4,00
PROMEDIO	4,01	3,57	4,14	3,55	3,98	4,26	4,89	3,63	3,71	4,25	3,49	4,18	4,10	3,77	4,61	4,35	3,95		4,53

## ANEXO VI. Análisis Resultados ítems de conocimiento y uso por Grupo/ Biblioteca

Te han resultado útiles los cursos que imparten la biblioteca (Codius, cursos especializados...) (Acreditaciones, sexenios...). En esta pregunta, se especifica el tipo de curso según el colectivo al que va dirigido.

Satisfacción servicio (Total): 4,33					Conoce y utiliza: 4,52				Conoce y NO utiliza: 3,66			
Biblioteca	Satisfacción	Grado	Posgrado	Docentes	Satisfacción	Grado	Posgrado	Docentes	Satisfacción	Grado	Posgrado	Docentes
B Rector Machado	4,50	3,00	4,50	5,00	5,00	/	/	5,00	4,50	4,50	/	
Biblioteca Virtual	4,43	4,00	4,54	4,45	4,64	4,67	4,71	4,57	3,46	3,50	3,50	4,43
Arquitectura	4,32	3,67	4,54	4,52	4,39	4,60	4,73	4,54	3,76	2,50	3,83	4,36
Bellas Artes	4,33	3,75	4,55	4,18	4,36	3,75	4,60	4,42	3,00	/	4,00	4,74
Centros Salud	4,89	4,83	4,94	4,85	4,87	4,88	4,94	4,83	4,83	4,00		5,00
Comunicación	4,32	4,17	4,57	4,64	4,63	4,38	4,83	4,69	3,67	3,75	3,00	4,00
CRAI Ulloa	4,25	3,89	4,55	4,67	4,65	4,12	4,62	4,78	3,75	2,00	4,33	4,68
Derecho y C. Trabajo	4,34	4,06	4,65	4,84	4,62	4,20	4,69	4,81	4,27	3,88	4,50	4,52
Económicas	4,29	4,09	4,67	4,23	4,37	4,06	4,70	4,63	4,00	4,20	4,50	3,60
Educación	4,15	4,00	4,67	4,38	4,62	4,55	5,00	4,59	3,66	3,40	4,33	1,50
Fil. y Psicología	4,12	3,71	4,28	4,62	4,56	4,25	5,00	4,67	3,75	3,00	3,83	4,33
Humanidades	3,95	2,78	4,26	4,52	4,51	3,67	4,48	4,60	3,56	2,33	3,43	4,25
In. Agronómica	4,00	4,00	4,00	4,60	4,57	5,00	4,50	4,77	3,33	3,00	2,00	5,00
Informática	3,89	4,00	3,80	4,62	4,66	4,33	4,67	4,66	4,57	3,00	2,50	4,25
Ingeniería	3,61	3,49	4,13	4,70	4,01	3,67	4,50	4,57	3,42	3,09	3,50	4,80
Matemáticas	3,43	3,00	4,50	4,56	4,07	3,50	4,33	4,60	3,56	2,25	5,00	4,50
Politécnica	3,08	3,00	3,25	4,53	4,27	3,50	4,00	4,50	2,86	2,50	2,50	5,00
Turismo y Fin.	4,62	4,50	5,00	4,75	4,81	4,67	5,00	4,86	4,20	4,25	/	4,00

Los canales de comunicación de la Biblioteca (chat, WhatsApp, redes sociales, correo-e...), ¿te resultan útiles?

Biblioteca	Satisfacción servicio (Total): 4,21						Conoce y utiliza: 4,52						Conoce y NO utiliza: 3,66					
	Satisfacción	Grado	Posgrado	Docentes	PTGAS	Alumni	Satisfacción	Grado	Posgrado	Docentes	PTGAS	Alumni	Satisfacción	Grado	Posgrado	Docentes	PTGAS	Alumni
B Rector Machado	4,29	5,00	4,50	1,00	4,41	/	4,64	5,00	5,00	1,00	5,00	/	3,90	/	4,00	/	3,89	/
Biblioteca Virtual	4,26	3,29	4,50	4,35	4,27	4,00	4,49	4,00	4,50	4,69	4,33	4,00	3,74	3,00	4,50	3,00	4,00	/
Arquitectura	4,18	3,57	4,43	4,22	4,44	2,00	4,73	5,00	4,83	5,00	4,75	1,00	3,71	3,33	3,89	3,60	4,20	3,00
Bellas Artes	3,76	5,00	3,60	3,72	3,75	4,00	4,15	5,00	4,00	4,17	4,00	4,00	3,21	/	3,00	2,83	3,60	4,00
Centros Salud	4,46	4,44	4,43	4,64	4,27	3,00	4,56	4,50	4,80	4,74	4,22	3,00	4,15	3,00	3,50	4,44	4,33	/
Comunicación	4,55	4,22	4,40	4,72	4,64	5,00	4,74	5,00	4,50	4,82	4,71	5,00	4,12	4,00	4,20	3,00	4,50	/
CRAI Ulloa	4,36	3,57	4,20	4,73	4,20	/	4,73	4,50	5,00	4,80	4,64	/	3,71	2,33	3,67	4,50	3,67	/
Derecho y C. T	4,32	4,05	4,33	4,59	4,67	3,88	4,54	4,57	4,40	4,77	4,67	4,00	3,93	3,77	4,00	4,00	4,67	3,75
Económicas	4,13	3,92	4,45	4,30	4,15	4,00	4,63	4,50	4,71	4,50	4,83	/	3,74	3,56	4,00	4,17	3,57	4,00
Educación	4,07	4,00	4,25	4,26	4,09	2,75	4,40	4,20	5,00	4,41	4,13	/	3,57	3,86	3,00	3,83	4,00	2,75
Fil. y Psicología	4,24	3,75	3,50	4,79	5,00	3,00	4,76	5,00	4,40	4,79	5,00	/	3,00	2,50	2,60	/	5,00	3,00
Humanidades	4,03	4,00	4,00	4,20	4,00	3,62	4,34	4,22	4,37	4,33	4,38	4,33	3,43	3,33	3,46	3,80	3,29	3,00
In. Agronómica	4,58	4,60	4,50	4,63	4,50	/	4,64	5,00	4,00	4,63	4,50	/	4,40	4,00	5,00	/	4,50	/
Informática	4,17	3,78	3,33	4,75	4,50	/	4,73	4,40	4,50	5,00	5,00	/	3,22	3,00	1,00	4,00	4,00	/
Ingeniería	4,09	3,74	4,13	4,18	4,61	4,00	4,53	4,26	4,58	4,67	4,75	/	3,43	3,07	2,75	3,60	4,33	4,00
Matemáticas	4,12	3,88	3,83	4,44	4,00	4,00	4,52	5,00	4,33	4,62	4,40	4,00	3,63	3,71	3,33	3,67	3,60	4,00
Politécnica	4,03	3,86	3,83	4,15	4,13	/	4,63	5,00	4,00	4,86	5,00	/	3,53	3,67	3,50	3,33	3,60	/
Turismo y Fin.	4,29	3,86	4,20	4,67	4,00	4,00	4,55	4,50	4,00	5,00	/	4,00	4,00	3,00	4,33	4,00	4,00	/

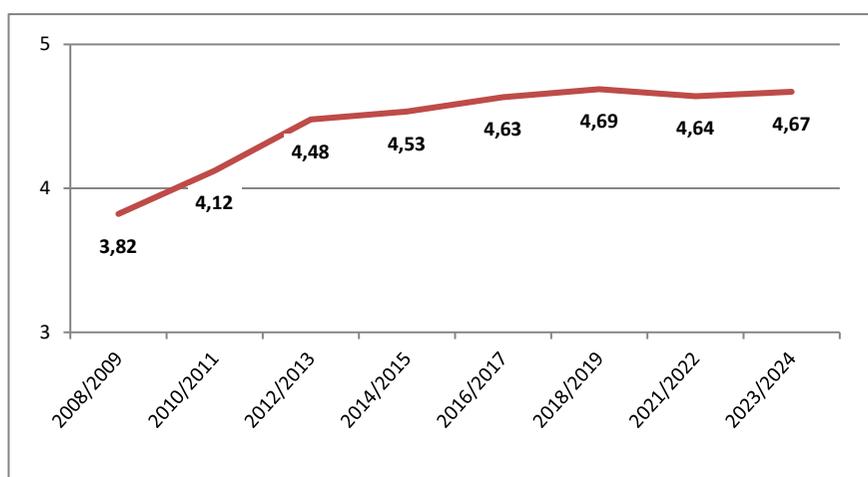
Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿te resultan útiles?

Biblioteca	Satisfacción servicio (Total): 4,32						Conoce y utiliza: 4,60						Conoce y NO utiliza: 3,77					
	Satisfacción	Grado	Posgrado	Docentes	PTGAS	Alumni	Satisfacción	Grado	Posgrado	Docentes	PTGAS	Alumni	Satisfacción	Grado	Posgrado	Docentes	PTGAS	Alumni
B Rector Machado	4,09	4,00	4,00	2,50	4,29	/	4,33	/	/	2,50	4,62	/	3,57	4,00	4,00	/	3,25	/
Biblioteca Virtual	4,28	3,38	4,31	4,54	4,25	4,00	4,54	4,00	4,54	4,64	4,50	4,00	3,52	3,17	3,63	3,67	3,50	4,00
Arquitectura	4,41	4,71	4,37	4,52	4,50	2,00	4,55	4,50	4,64	4,71	5,00	2,00	4,17	4,80	4,00	3,50	4,33	/
Bellas Artes	4,11	4,00	4,50	4,25	3,82	3,33	4,55	4,25	4,57	4,64	4,50	/	3,39	3,00	4,00	3,33	3,43	3,33
Centros Salud	4,65	4,73	4,83	4,64	4,20	4,50	4,74	4,84	4,86	4,71	4,20	4,00	4,19	4,00	4,00	4,17	4,20	5,00
Comunicación	4,46	4,22	4,11	4,56	4,80	4,50	4,77	4,75	4,67	4,71	5,00	4,50	3,94	3,80	3,83	4,00	4,33	/
CRAI Ulloa	4,47	4,44	4,33	4,65	4,21	4,00	4,71	4,44	4,80	4,83	4,62	/	3,74	/	3,75	4,00	3,33	4,00
Derecho y C.	4,34	4,20	4,39	4,63	4,36	3,20	4,71	4,50	4,53	4,70	4,22	4,00	3,93	3,90	4,13	3,00	4,60	2,67
Económicas	4,43	4,11	4,33	4,80	4,38	4,00	4,66	4,67	4,44	4,82	4,80	4,00	4,14	3,83	4,00	4,75	4,13	4,00
Educación	4,32	4,25	4,30	4,50	4,36	3,00	4,56	4,71	4,40	4,67	4,38	3,00	3,92	3,89	4,20	3,50	4,33	3,00
Fil. y Psicología	4,38	3,17	4,40	4,68	5,00	3,50	4,74	4,50	4,78	4,71	5,00		3,38	2,50	3,83	4,00	/	3,50
Humanidades	4,22	4,00	4,00	4,54	4,28	3,60	4,56	4,11	4,48	4,63	4,71	5,00	3,63	3,80	3,29	4,11	4,00	3,00
In. Agronómica	4,03	4,33	3,50	4,57	4,25	/	4,59	5,00	4,00	4,62	4,50	/	4,00	3,67	3,00	4,67	4,00	/
Informática	4,31	3,88	3,50	4,93	4,60	/	4,67	4,25	4,20	5,00	5,00	/	3,79	3,50	2,33	4,75	4,33	/
Ingeniería	4,03	3,53	4,00	4,46	4,36	4,25	4,54	4,18	4,50	4,62	4,83	5,00	3,43	3,19	3,17	3,80	4,00	3,50
Matemáticas	4,17	3,60	4,00	4,57	4,36	3,50	4,44	4,50	4,00	5,00	4,56	3,00	3,73	3,00	3,00	4,25	3,50	4,00
Politécnica	4,16	3,67	3,71	4,54	4,40	/	4,45	4,50	4,00	4,64	4,50	/	3,64	3,25	3,00	4,00	4,33	/
Turismo y Fin.	4,40	4,50	4,00	4,40	4,50	/	4,53	4,80	4,00	4,44	5,00	/	4,13	4,00	4,00	4,00	4,33	/

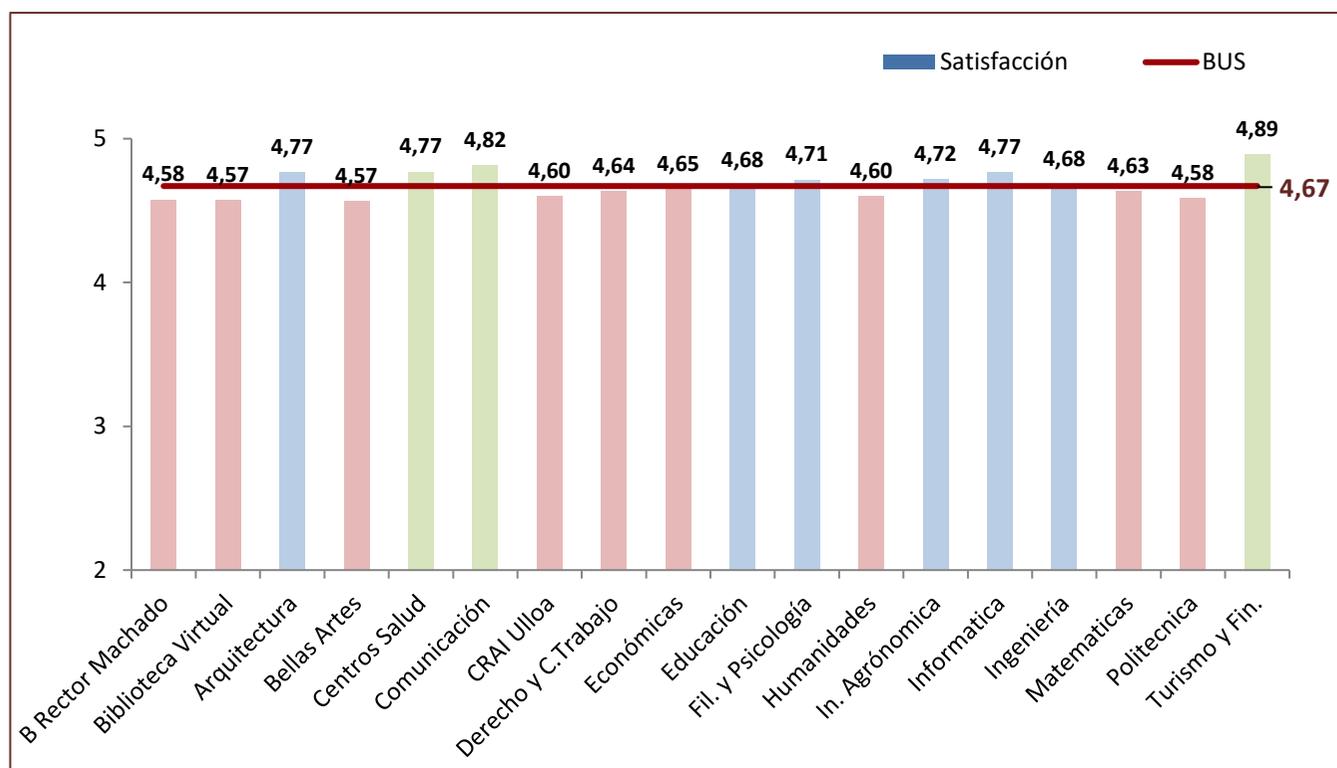
## ANEXO VII. Evolución ítems y resultados desagregados

En los gráficos de barra, las columnas en verde se corresponden a las bibliotecas que mejor puntuación han obtenido. En azul, las bibliotecas que han superado la media (línea roja) y en rojo las que están por debajo de la media.

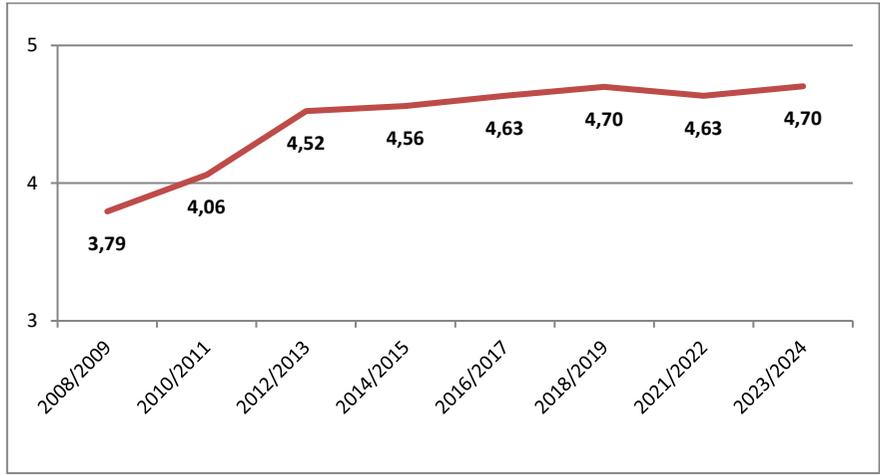
**Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios (PARA TODOS)**



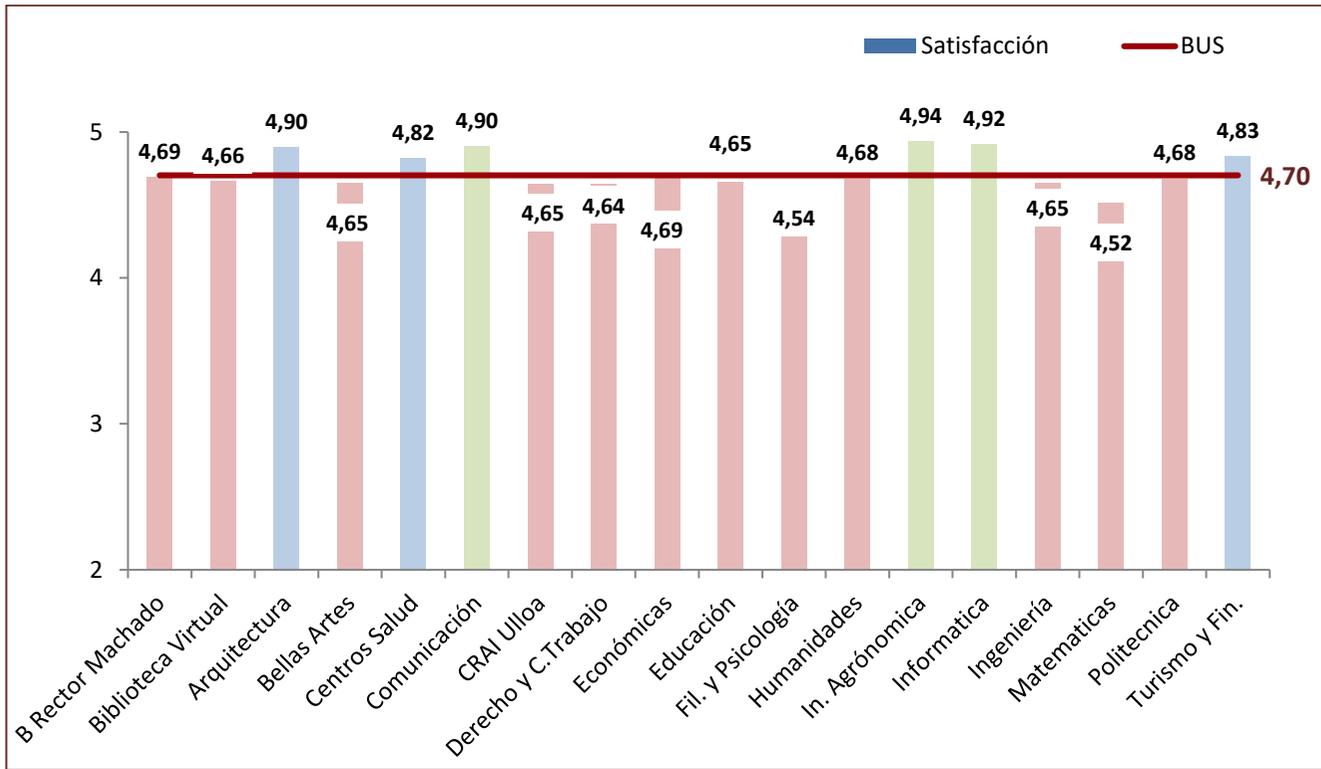
INCREMENTO: +0,03



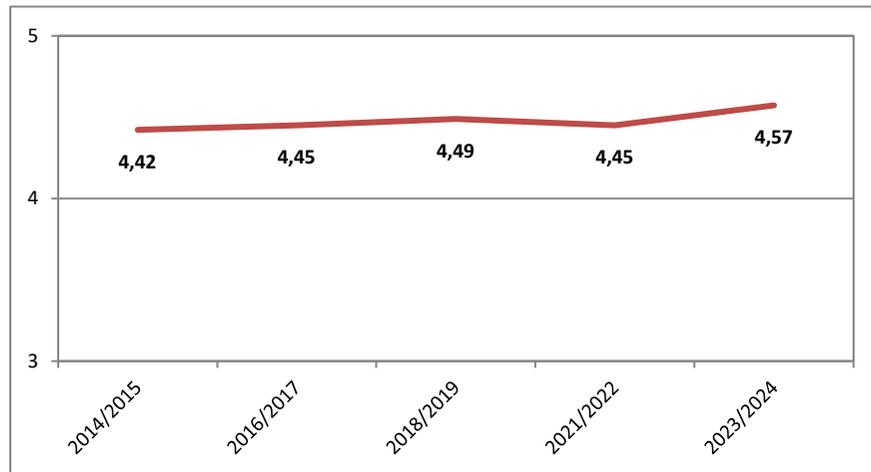
**Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario (PARA TODOS)**



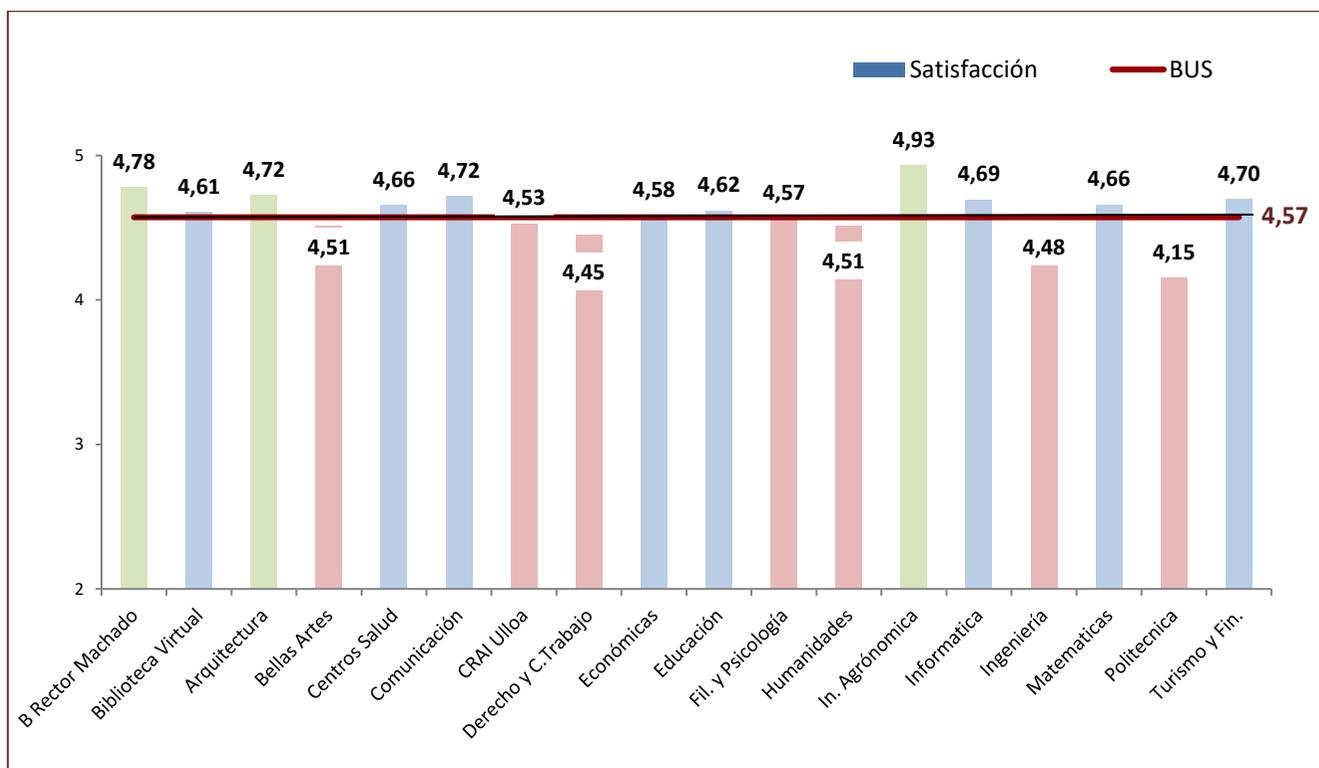
INCREMENTO: +0,07



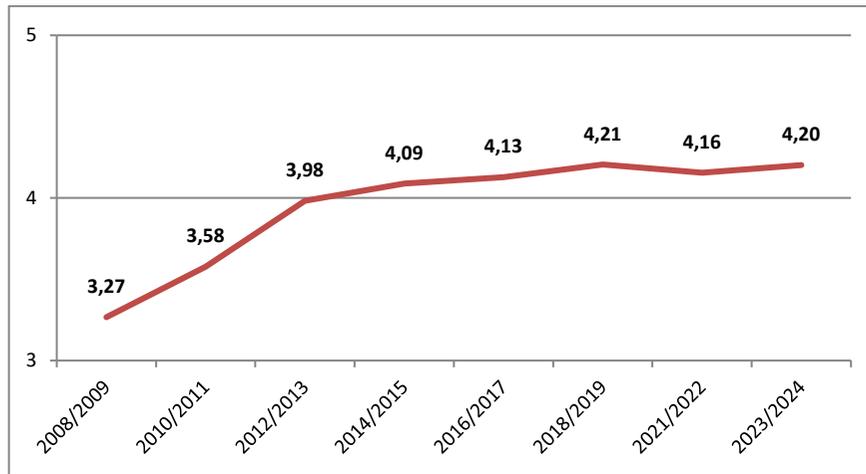
**El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades (PARA TODOS)**



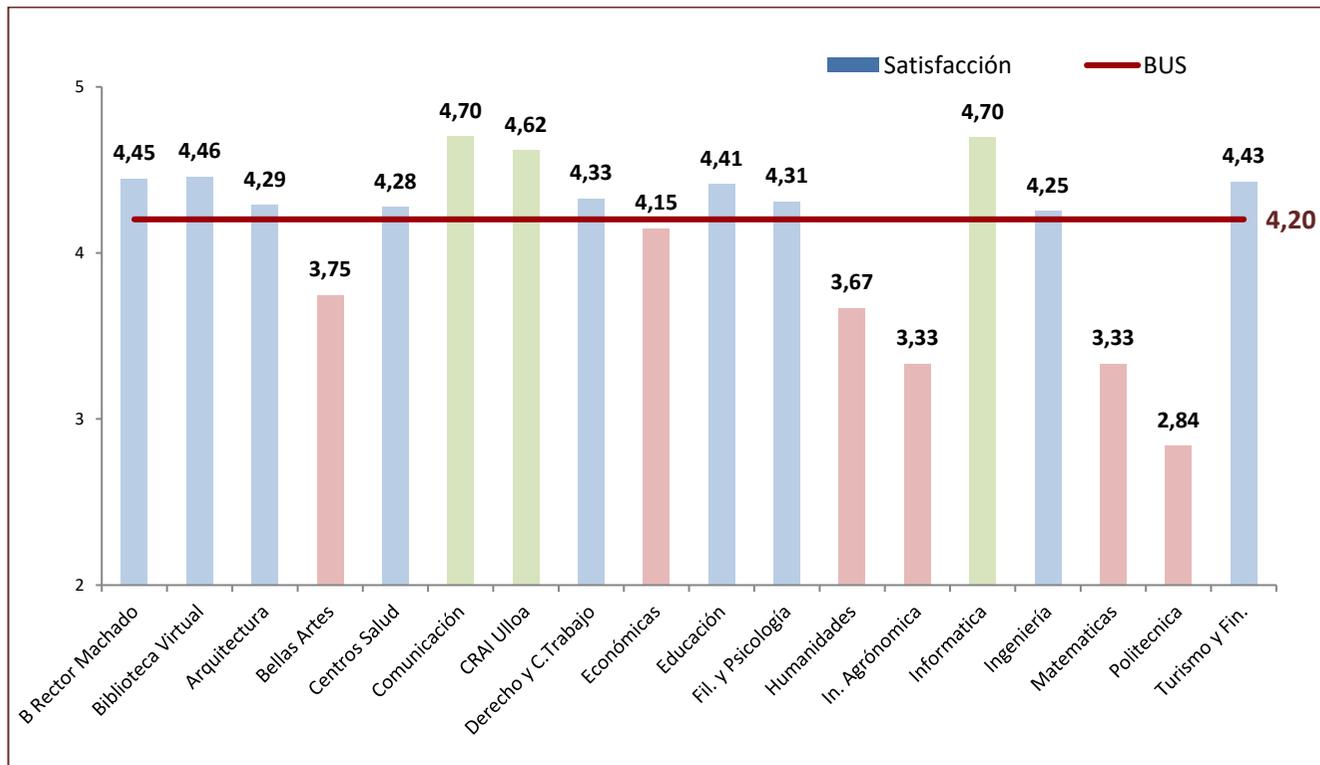
INCREMENTO: +0,12



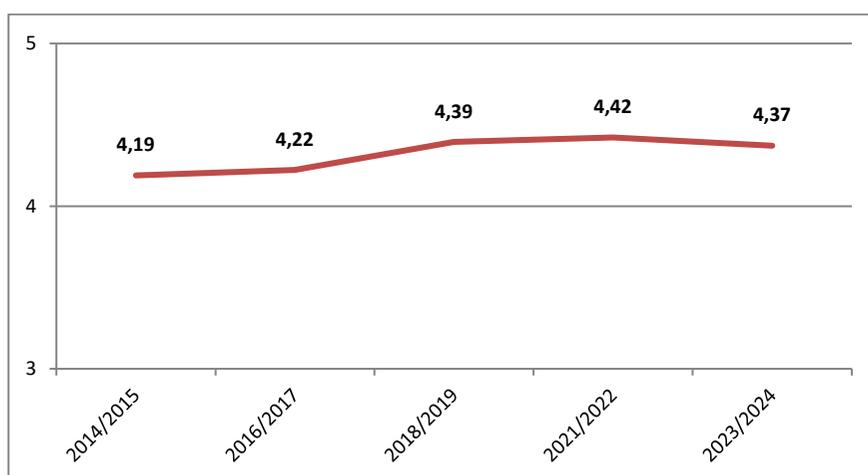
**Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y la investigación (PARA TODOS)**



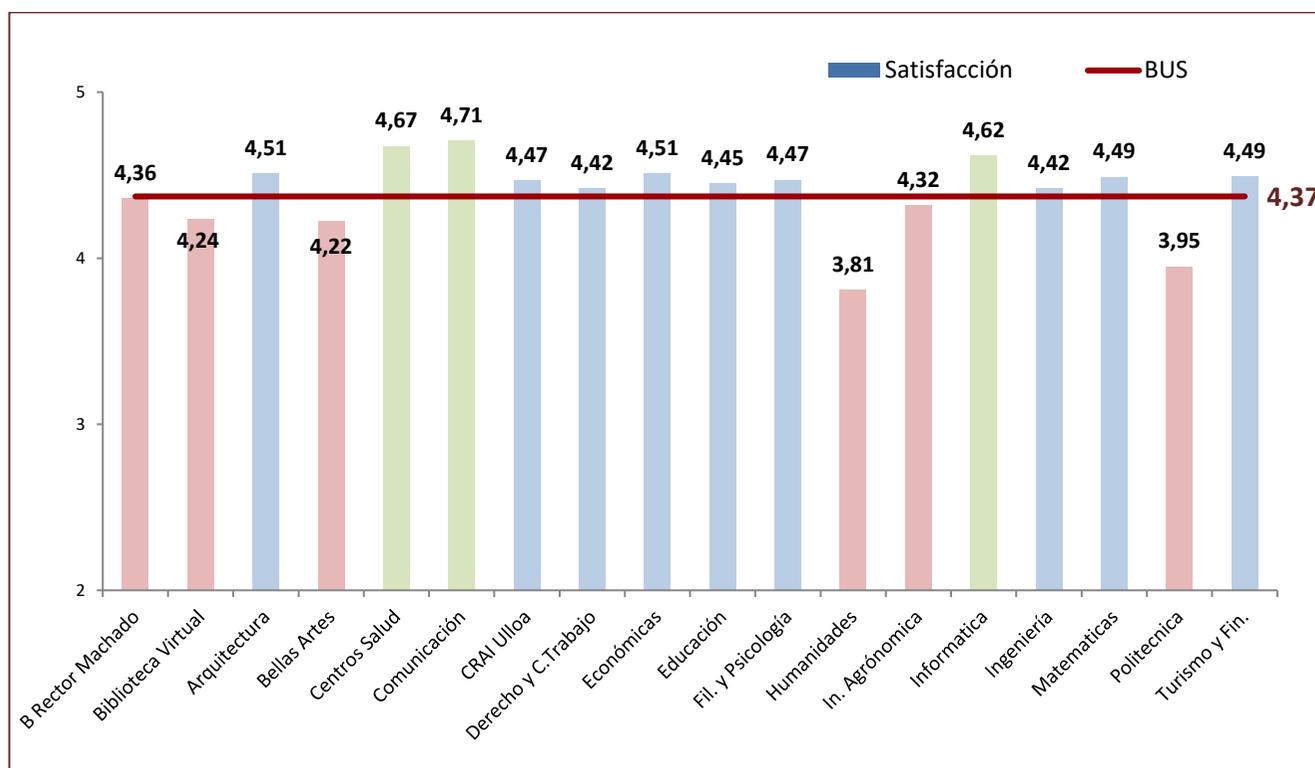
INCREMENTO: + 0,07



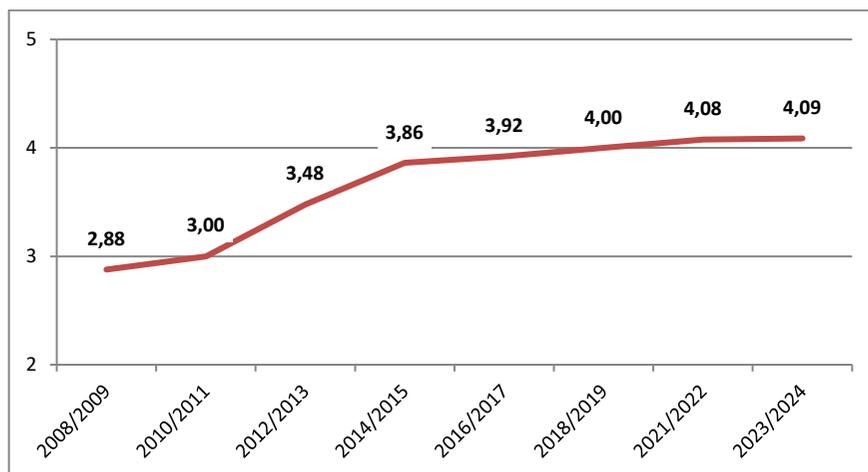
**La señalización de la Biblioteca es clara y facilita tu orientación (PARA TODOS)**



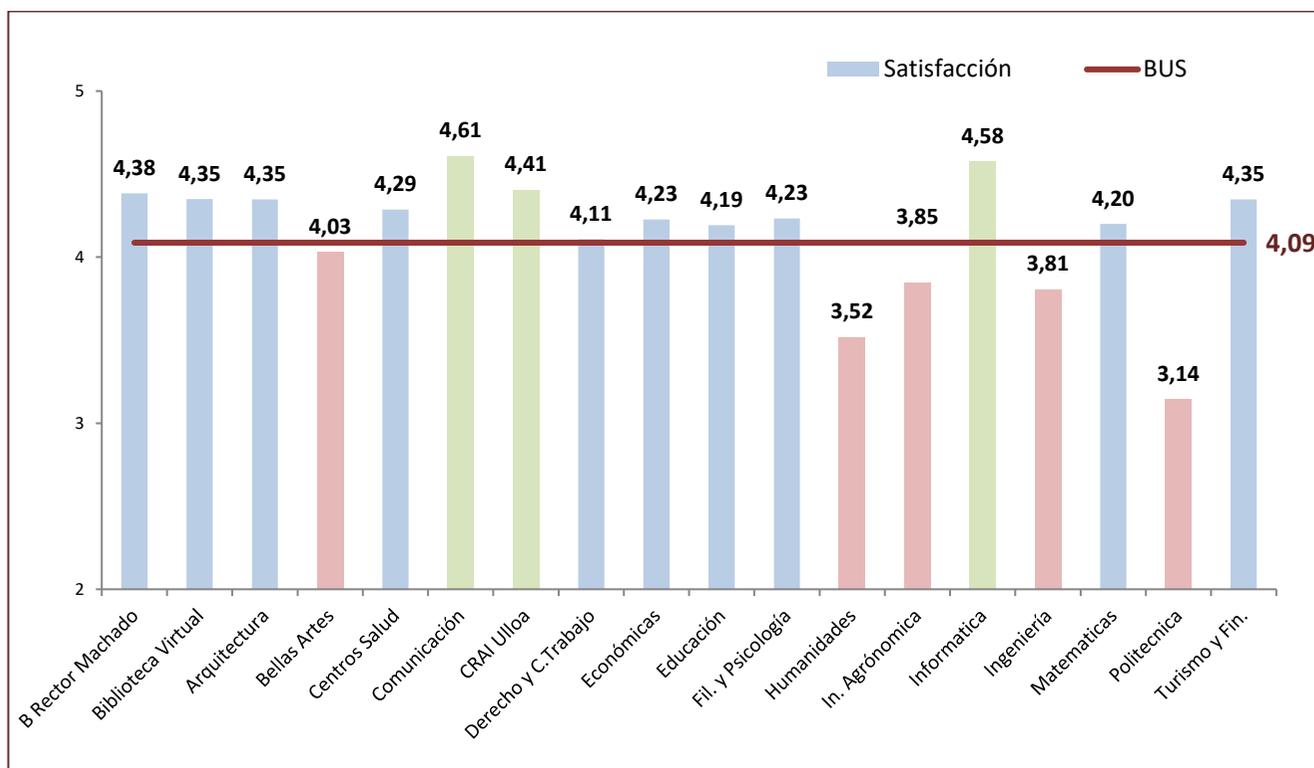
DECREMENTO: - 0,05



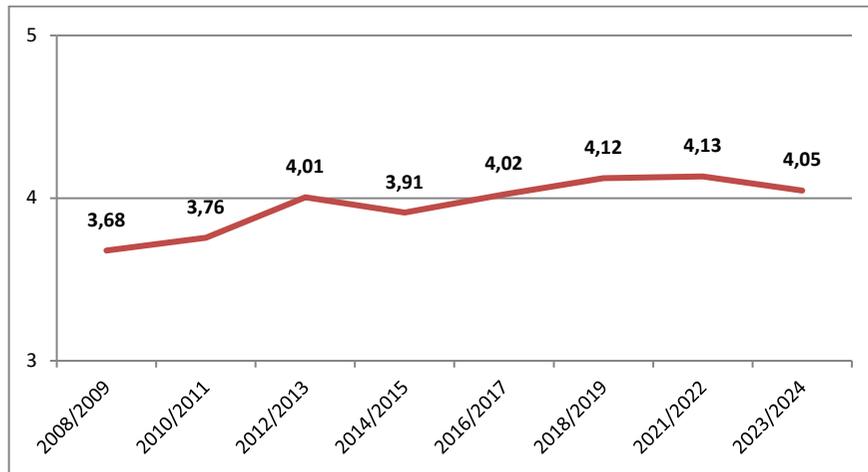
**Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas (PARA ALUMNOS)**



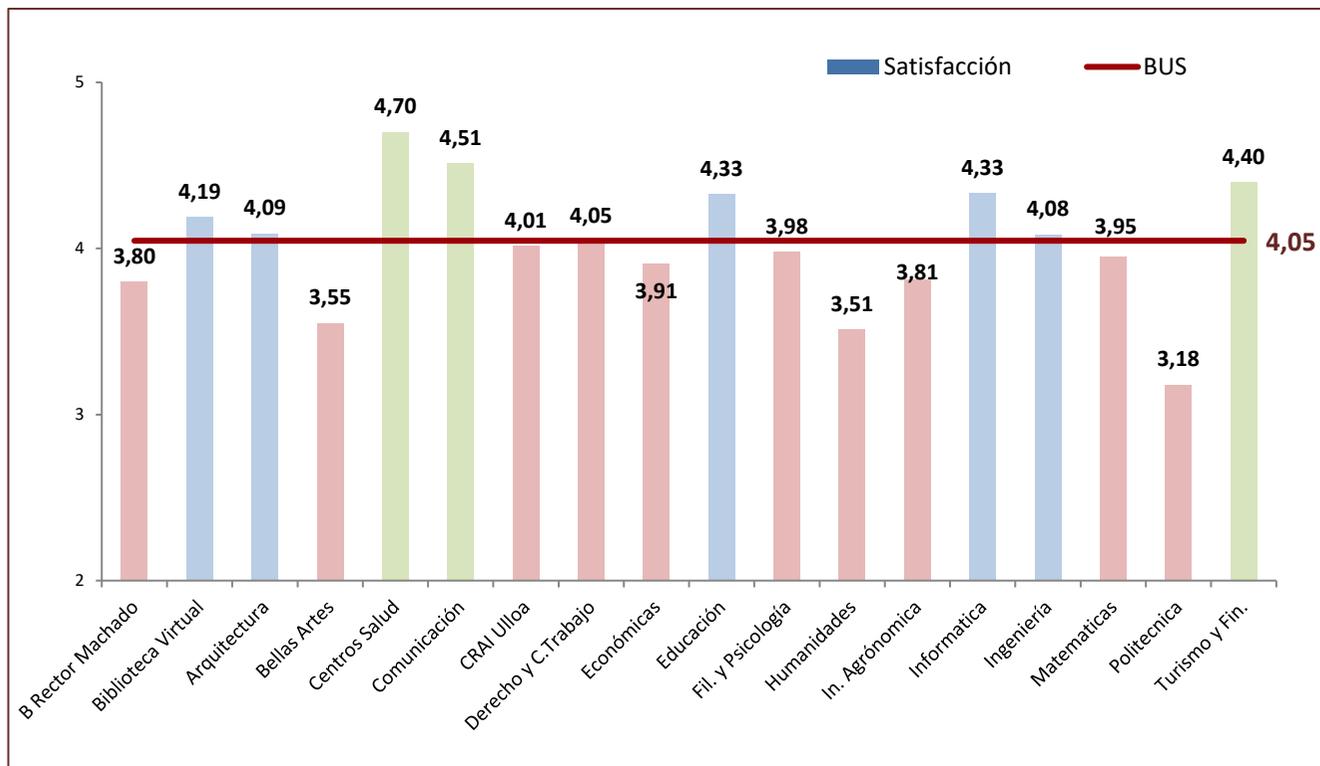
INCREMENTO: + 0,01



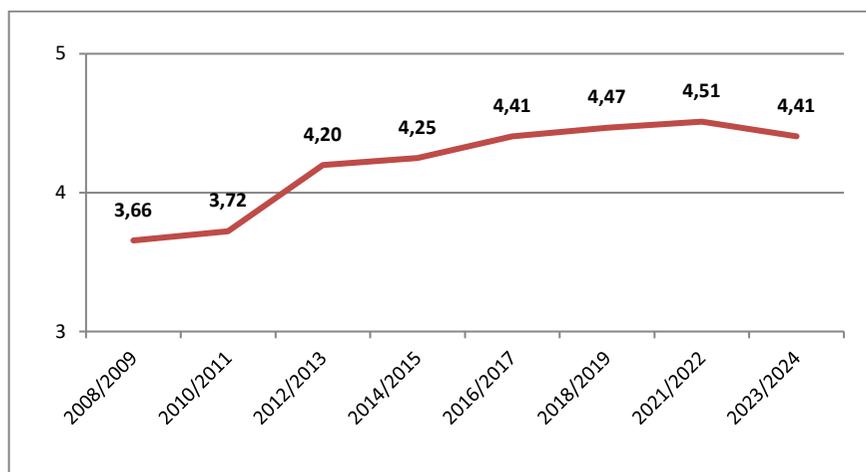
**El equipamiento informático, independientemente de la conexión a redes, cubre mis necesidades (PARA ALUMNOS)**



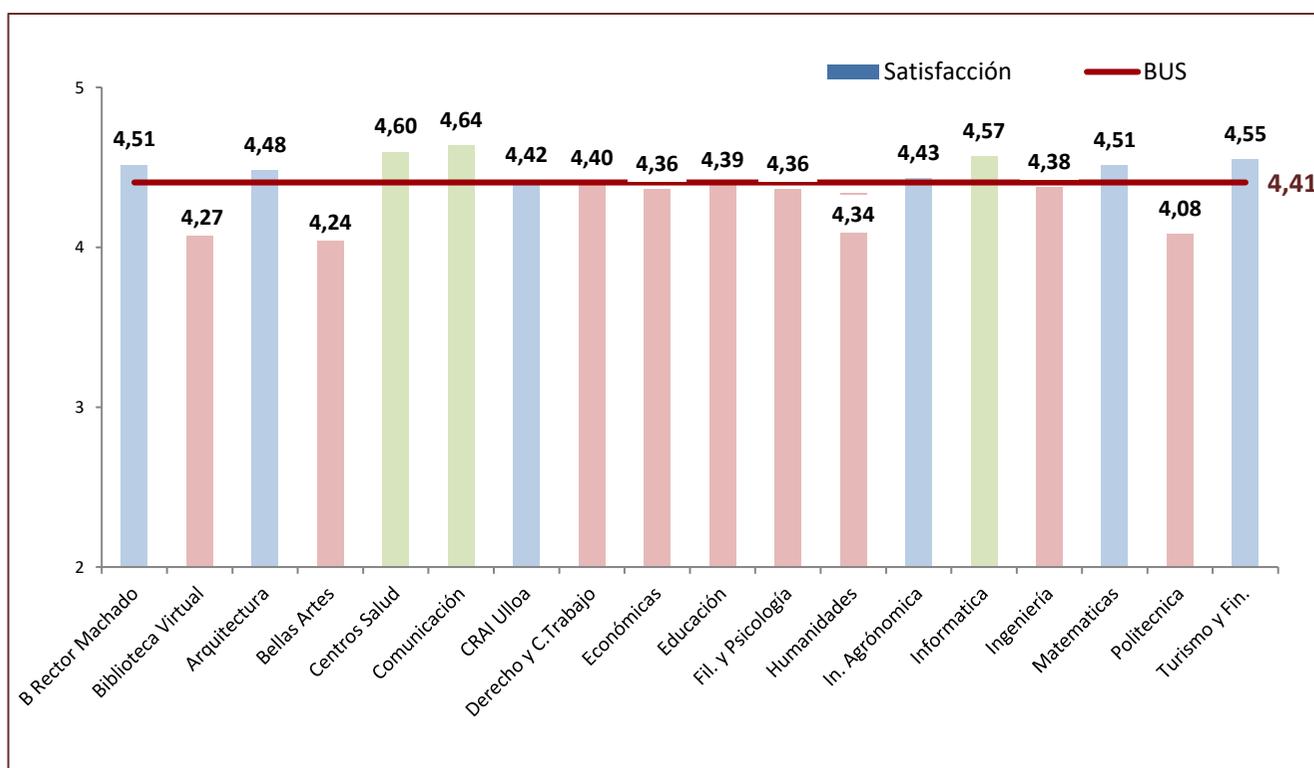
DECREMENTO: - 0,08



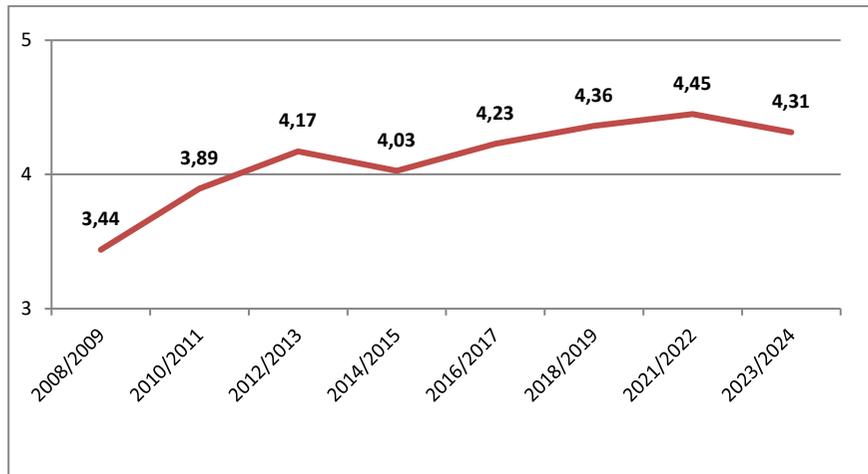
**Los libros son los que necesito para mi trabajo/estudio (PARA TODOS)**



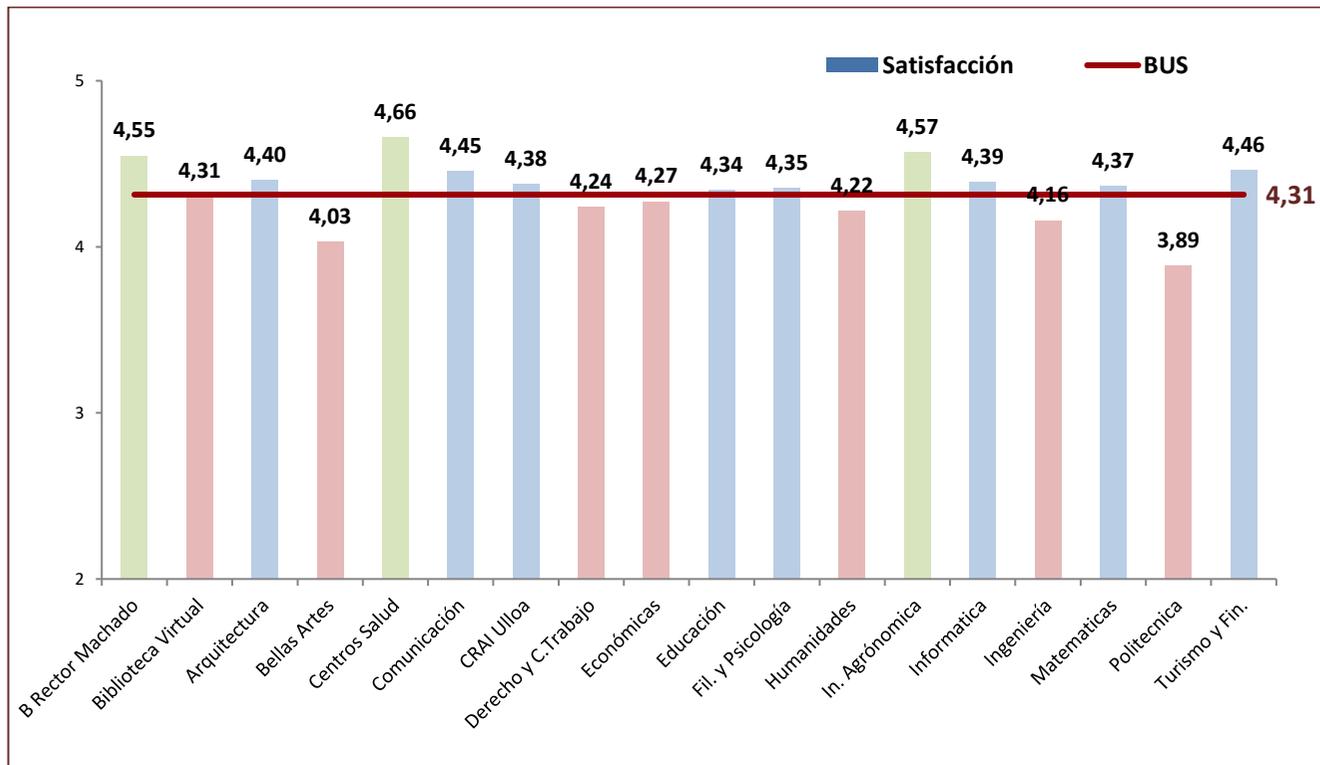
DECREMENTO: - 0,10



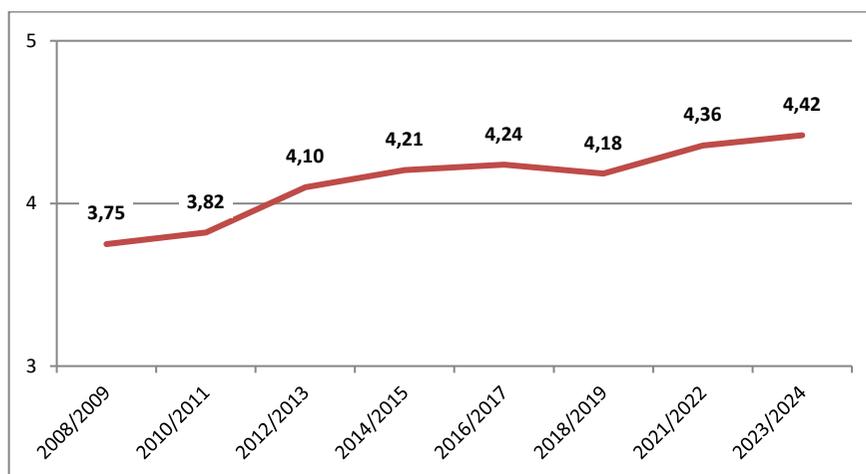
**Las revistas son las necesarias para mi trabajo/ estudios (PARA TODOS)**



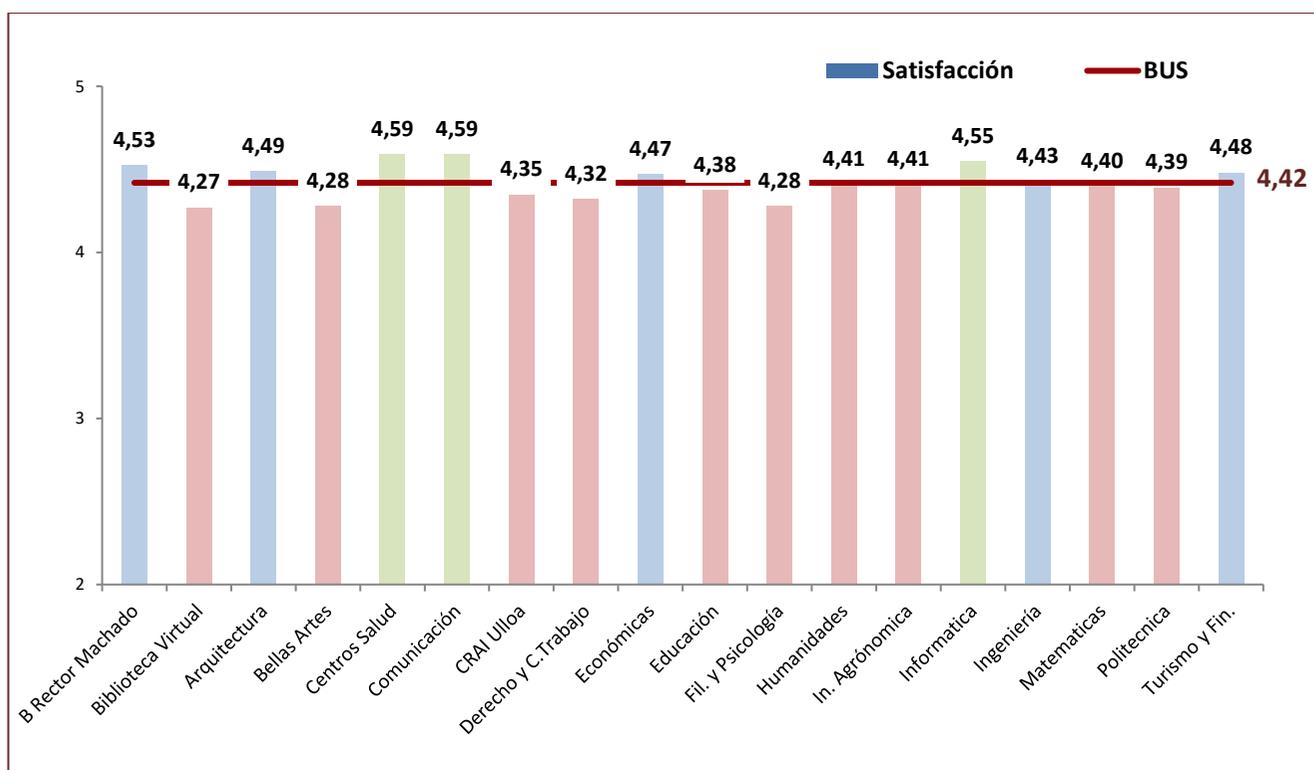
DECREMENTO: - 0,14



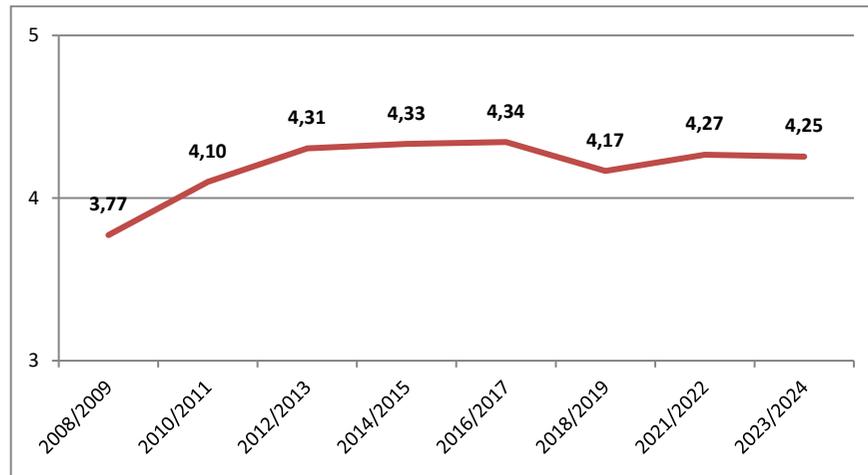
**El catálogo Fama permite localizar información fácilmente (PARA TODOS)**



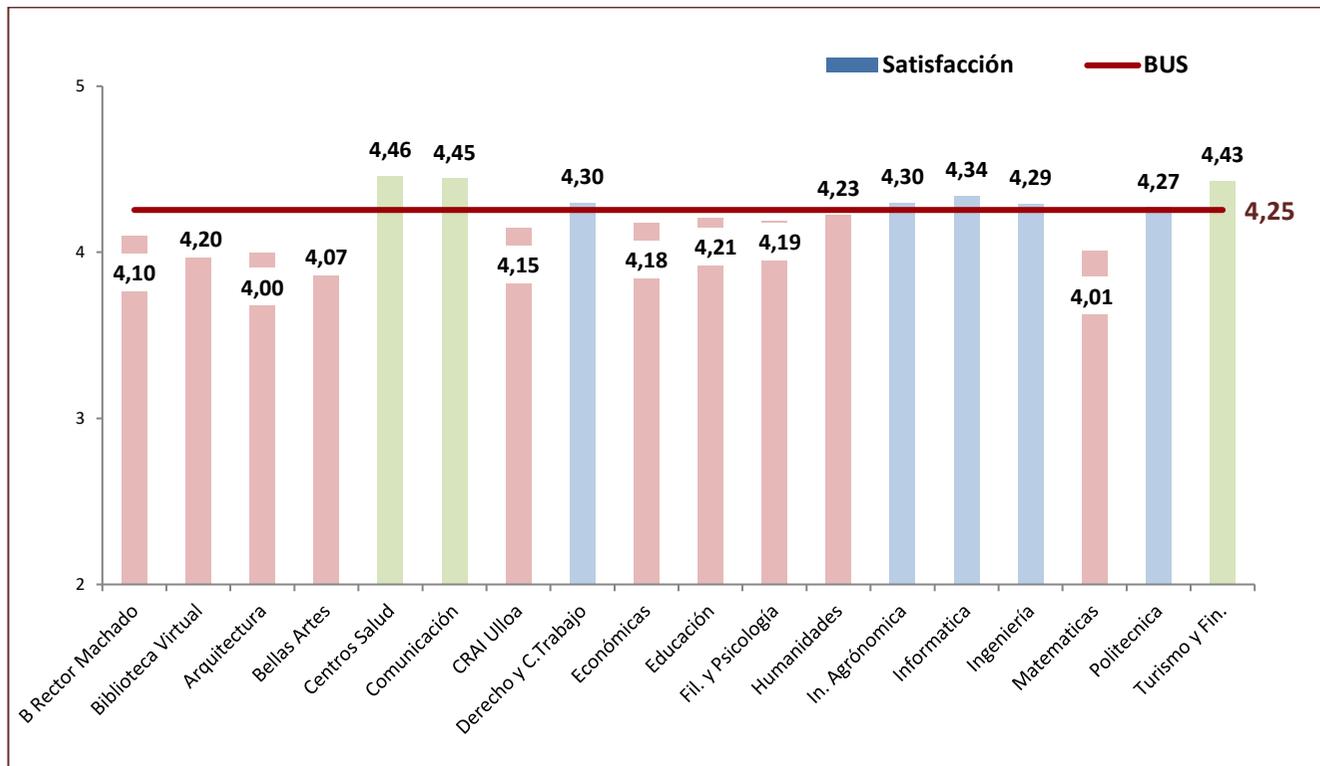
INCREMENTO: + 0,06



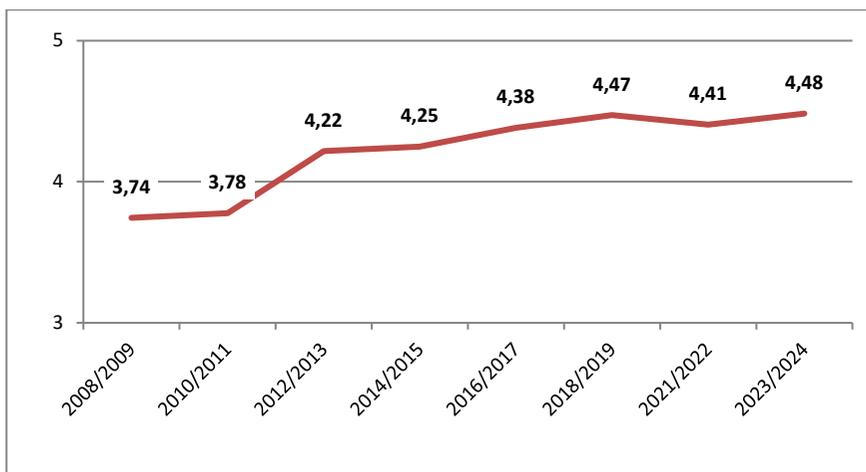
**La web de la Biblioteca es fácil de usar (PARA TODOS)**



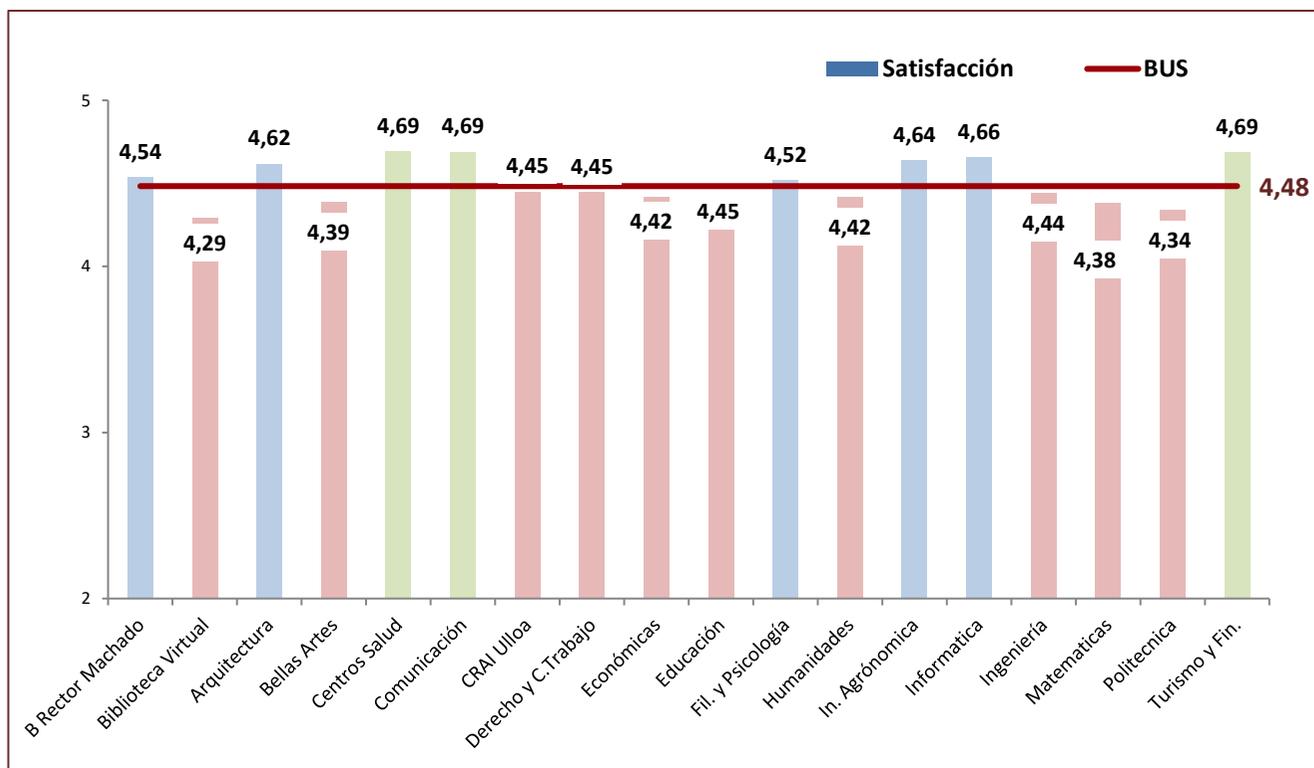
DECREMENTO: - 0,02



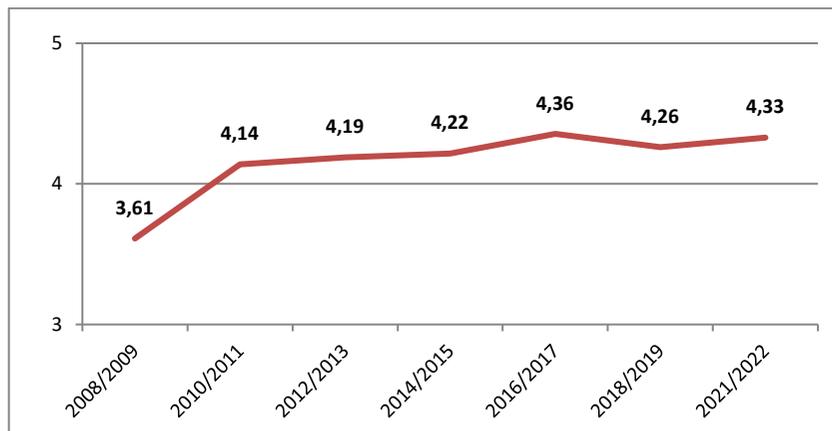
**La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo/ estudios (PARA TODOS)**



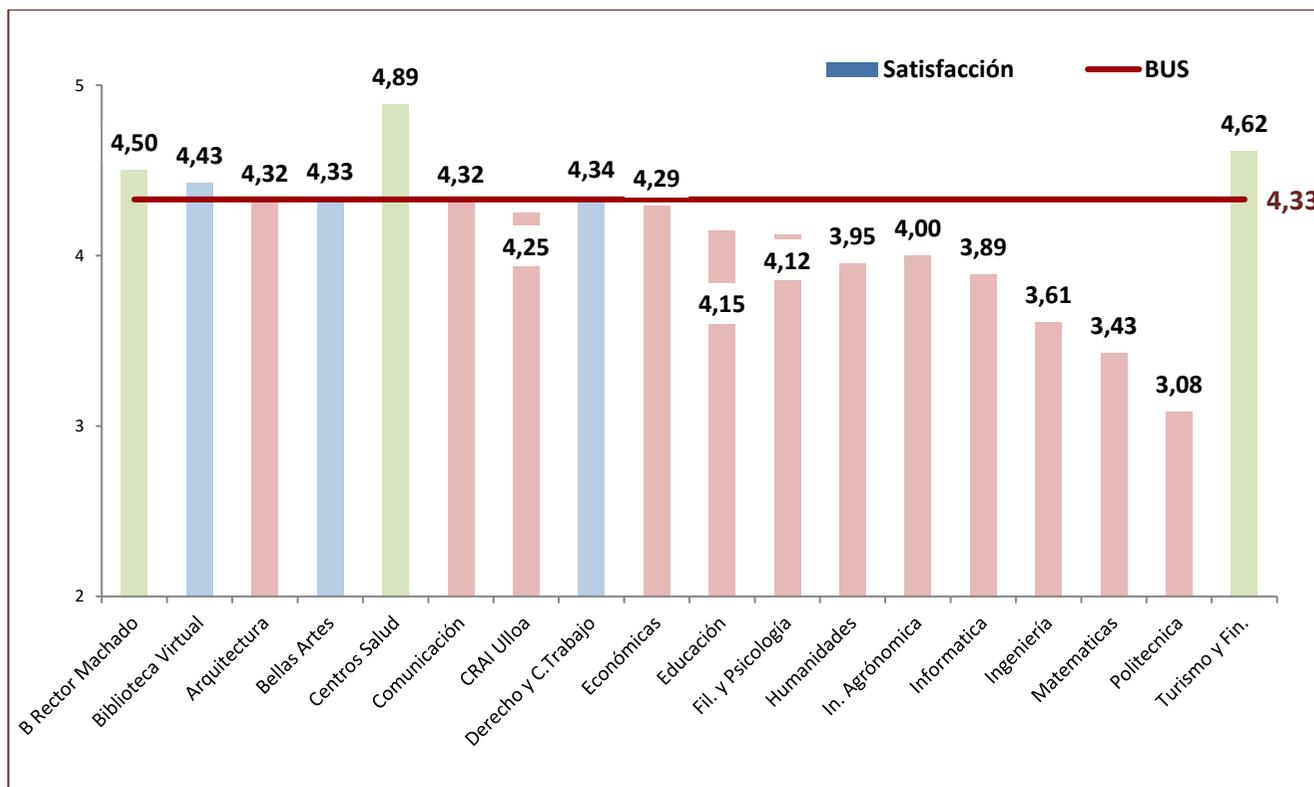
INCREMENTO: + 0,07



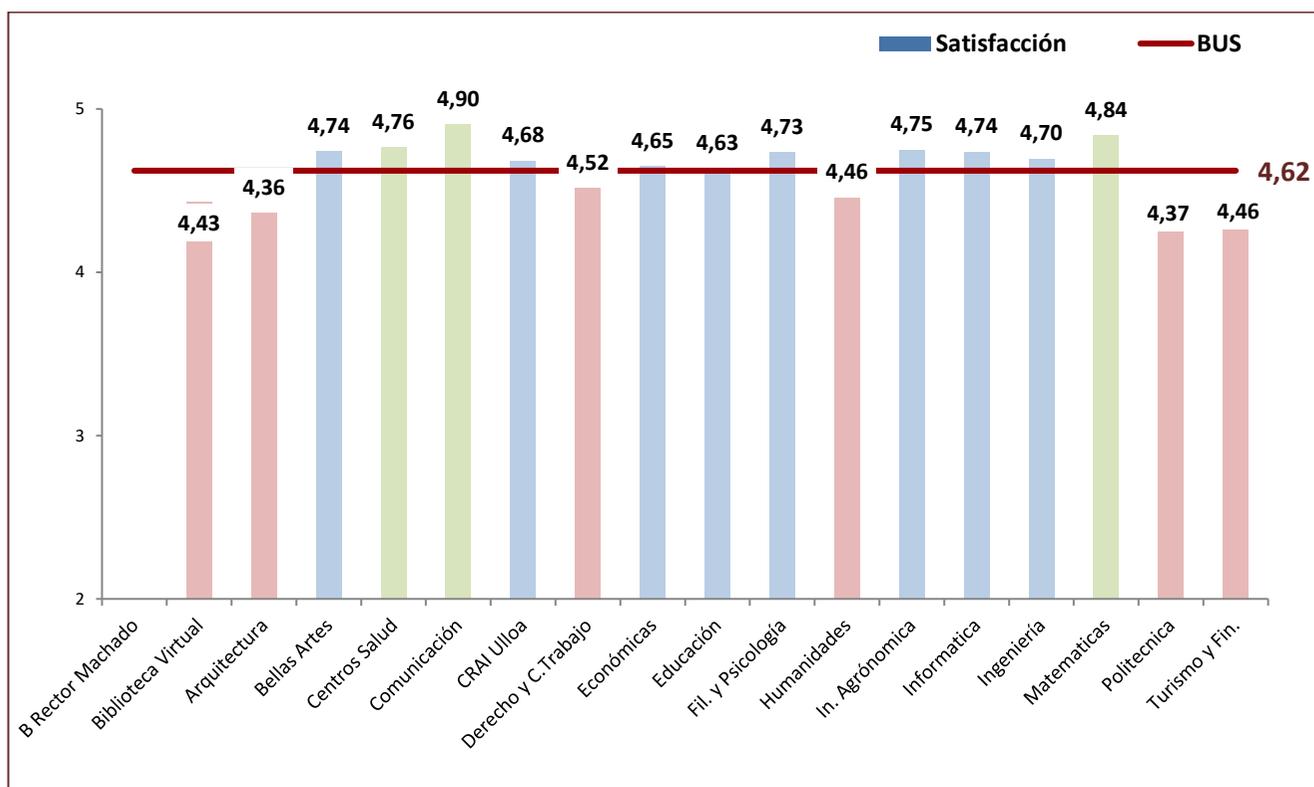
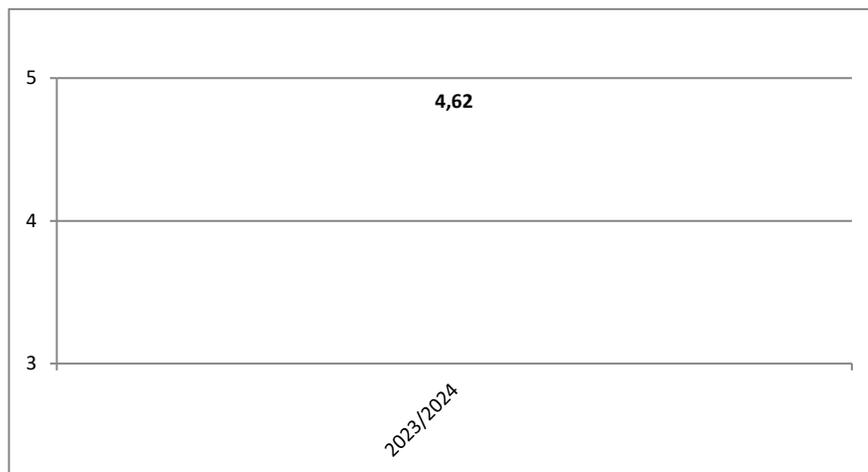
**¿Te han resultado útiles los cursos que imparten la biblioteca? (CODIUS, cursos especializados, visitas, etc./ acreditaciones, sexenios, etc. (PARA ALUMNOS Y DOCENTES)**



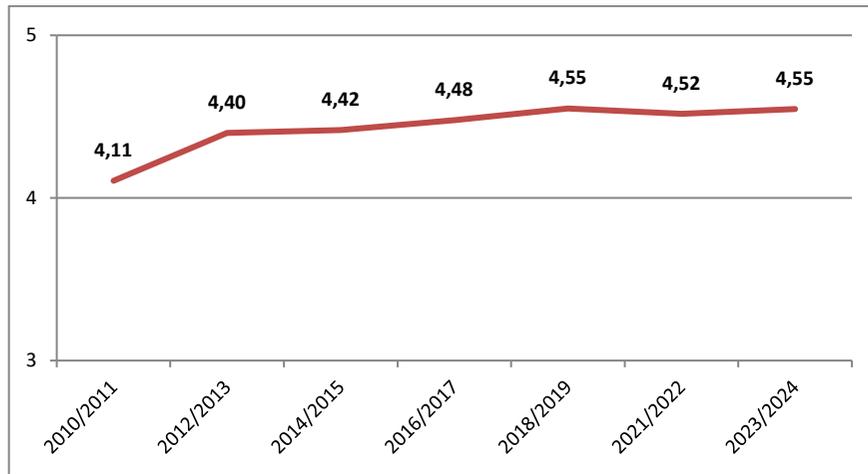
INCREMENTO: + 0,07



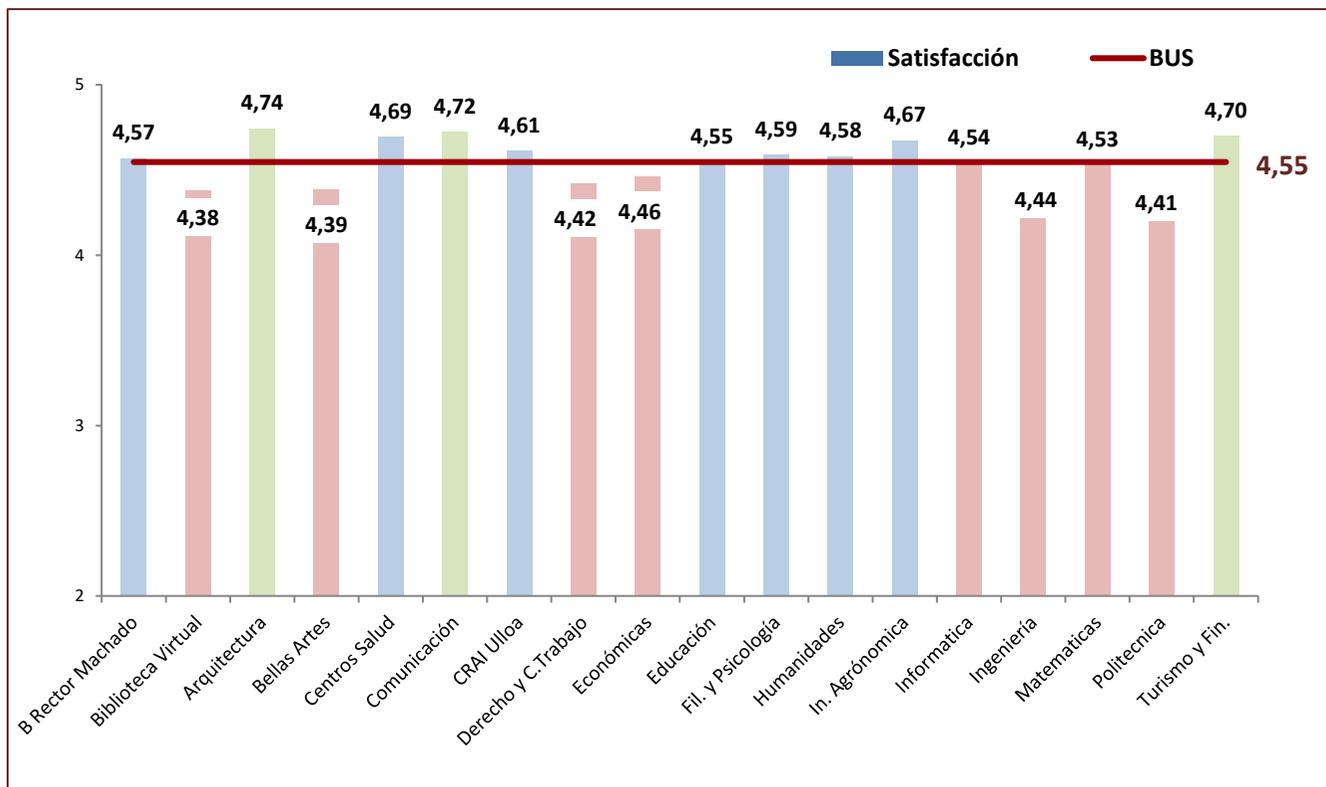
**Grado de satisfacción con el servicio de compras y adquisiciones (SOLO DOCENTES)**



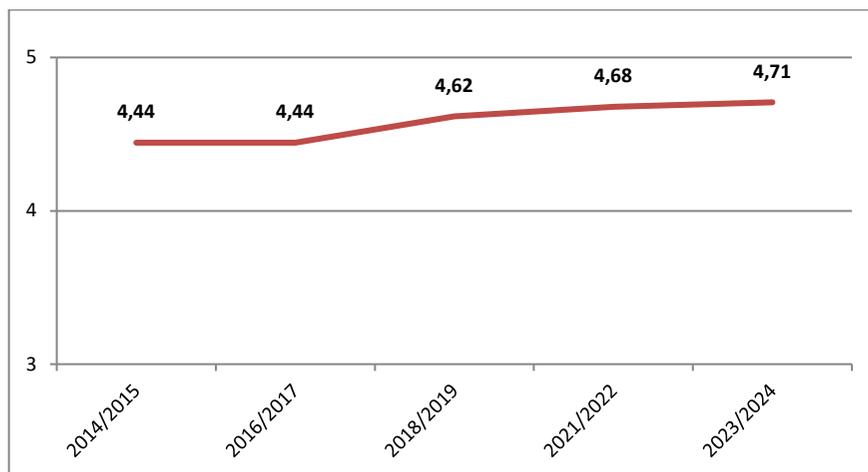
**El servicio de préstamo es el adecuado (PARA TODOS)**



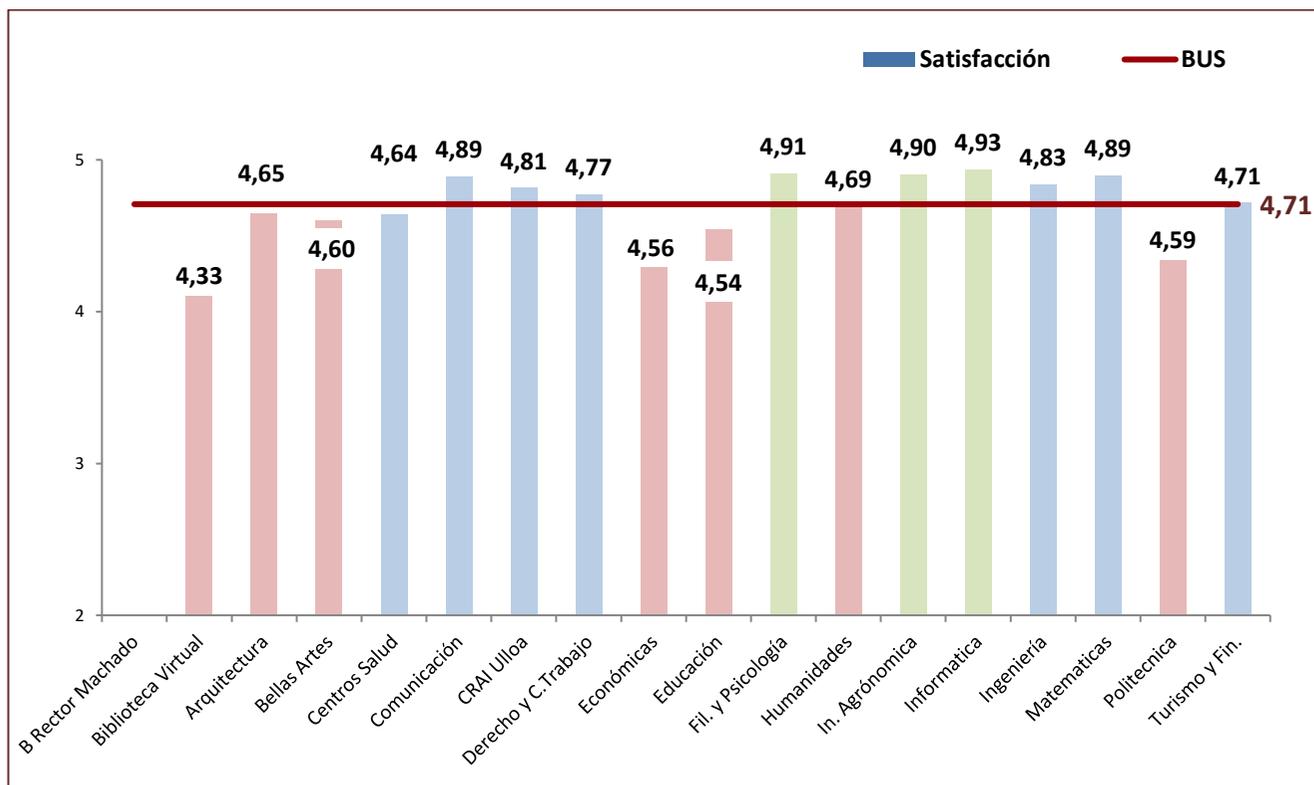
INCREMENTO: + 0,03



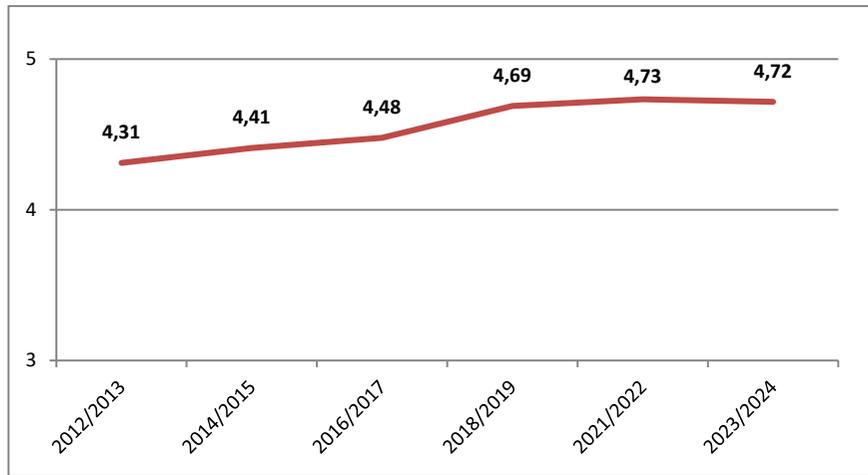
**El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio (PARA DOCENTES)**



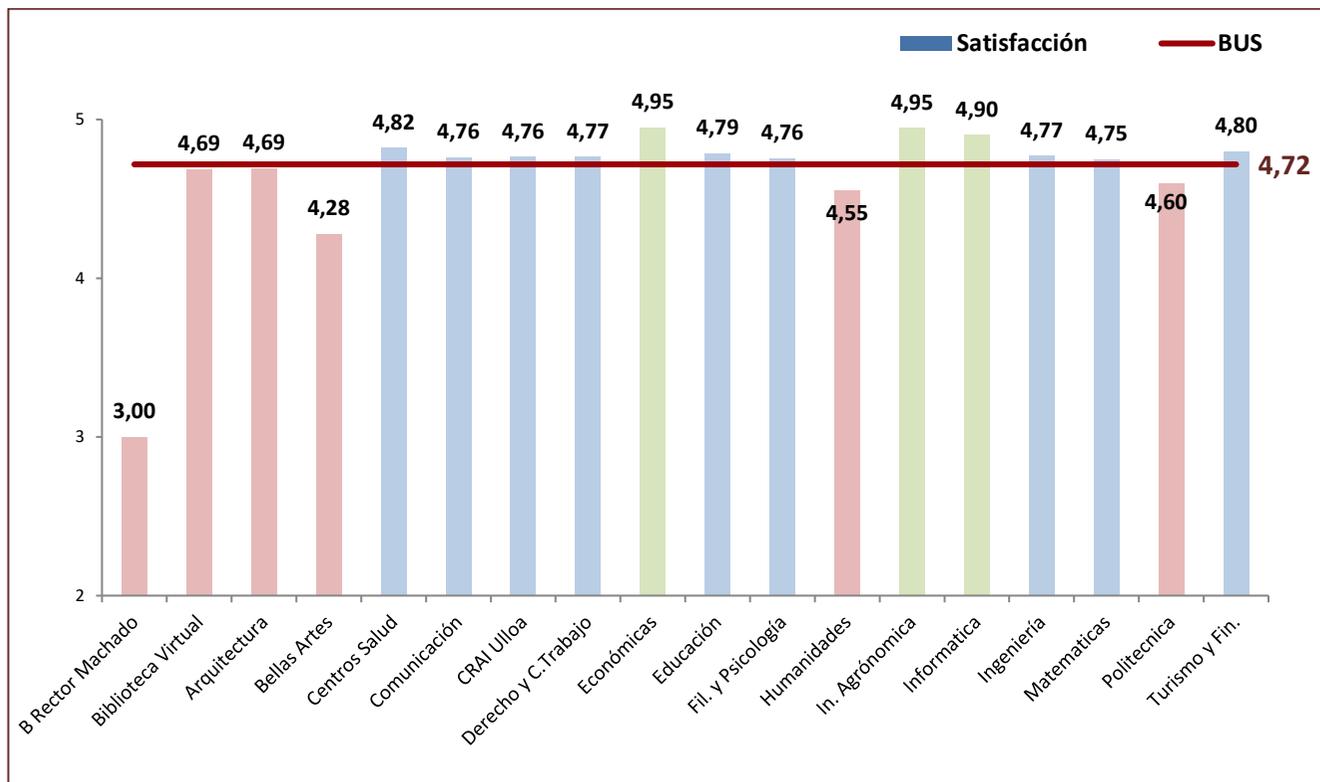
INCREMENTO: + 0,03



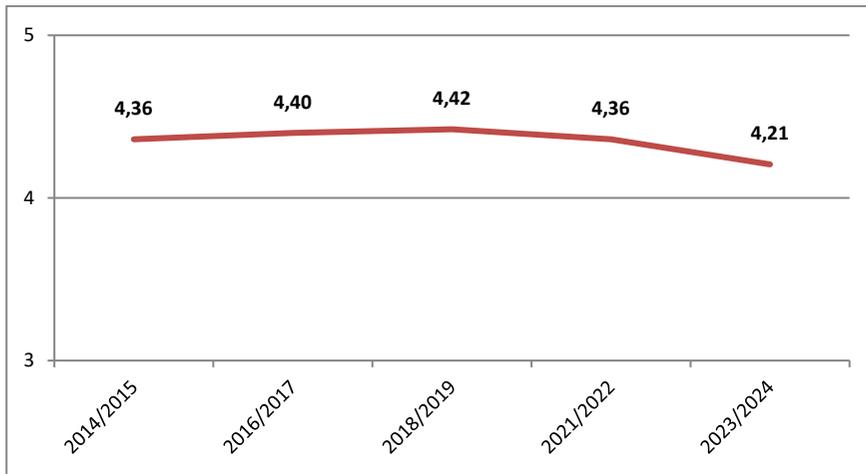
Los servicios de apoyo a la comunidad investigadora que ofrece la Biblioteca (evaluación científica, soporte a la publicación, derechos de autor, Prisma...), ¿Te resultan útiles? (PARA DOCENTES)



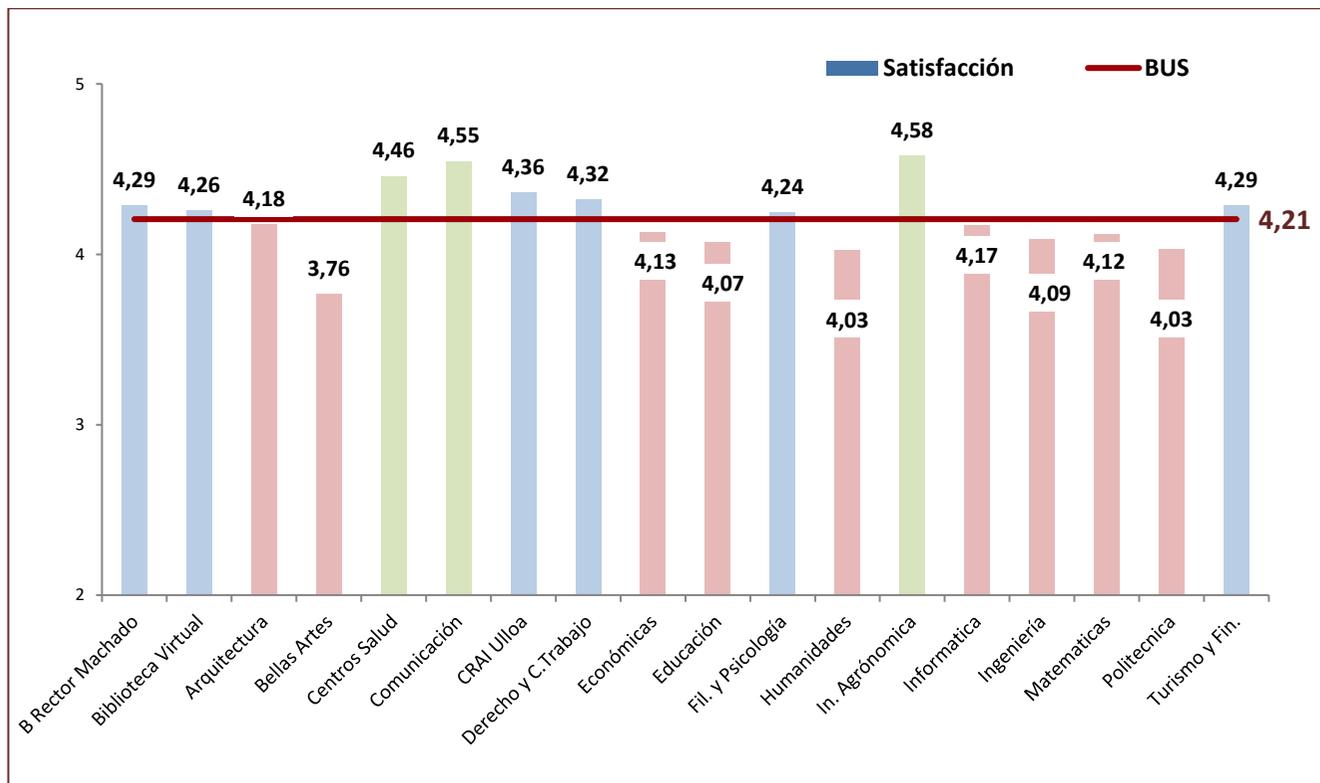
DECREMENTO: - 0,01



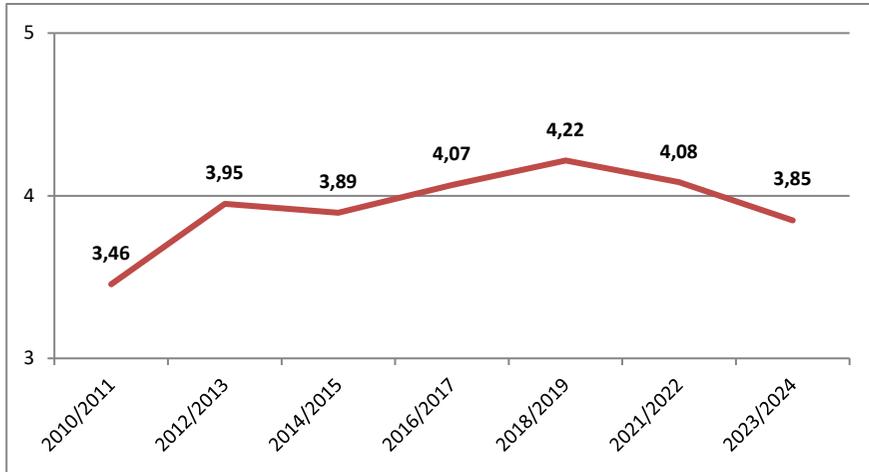
Los canales de comunicación de la Biblioteca (chat, WhatsApp, redes sociales, correo-e...), ¿te resultan útiles? (PARA TODOS)



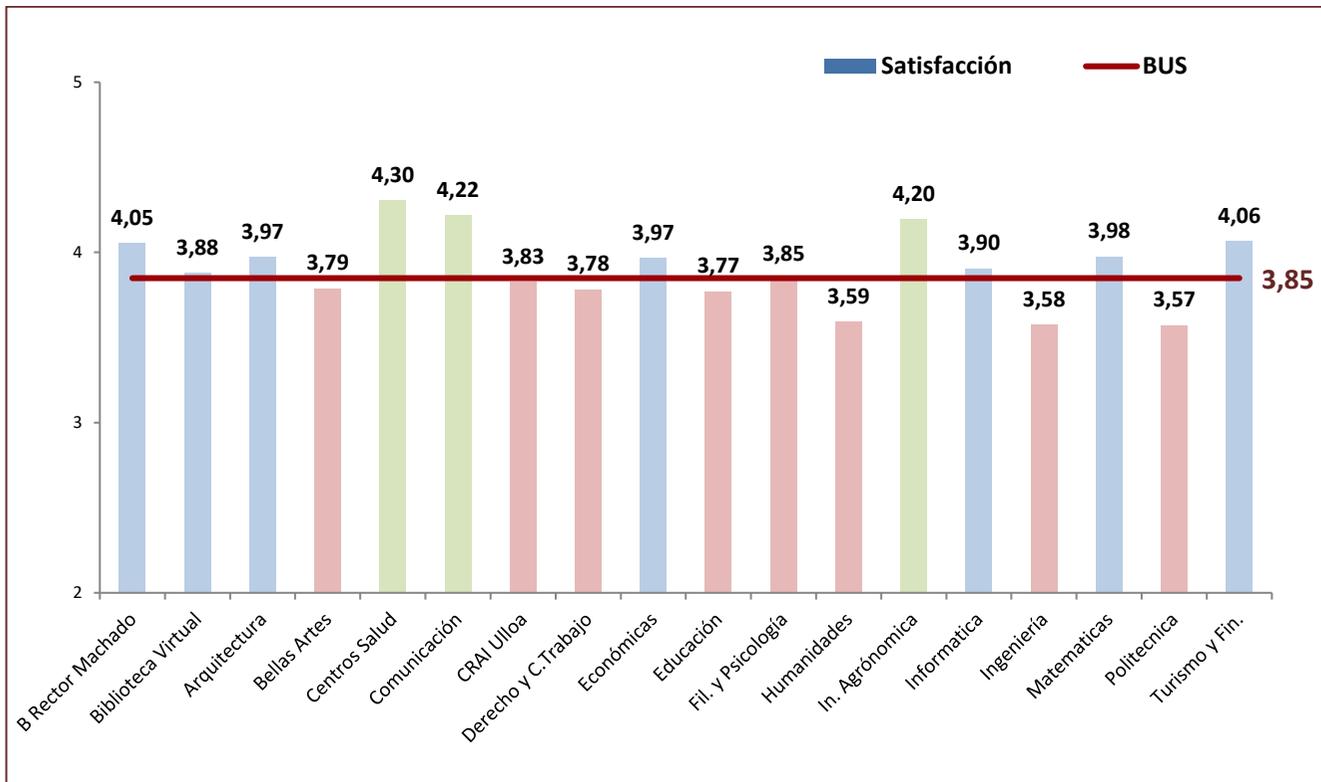
DECREMENTO: - 0,15



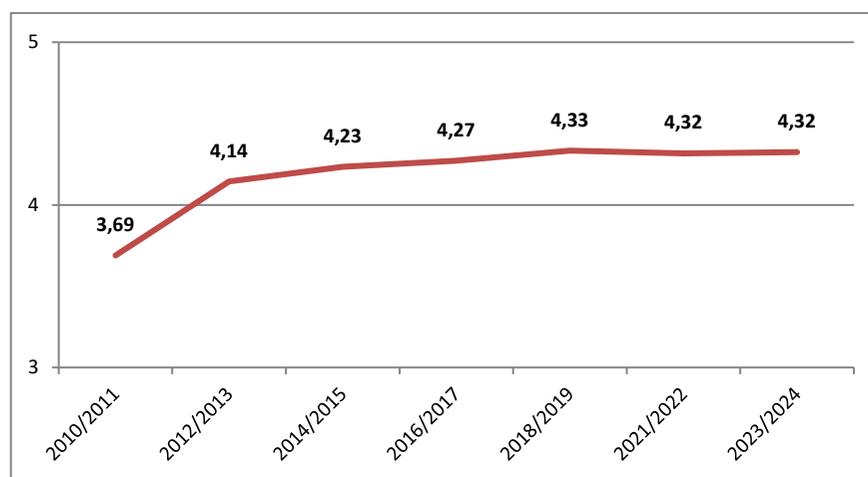
**Me considero bien informado sobre los nuevos recursos (libros, revistas, bases de datos, etc.) y servicios que pone en marcha la Biblioteca (PARA TODOS)**



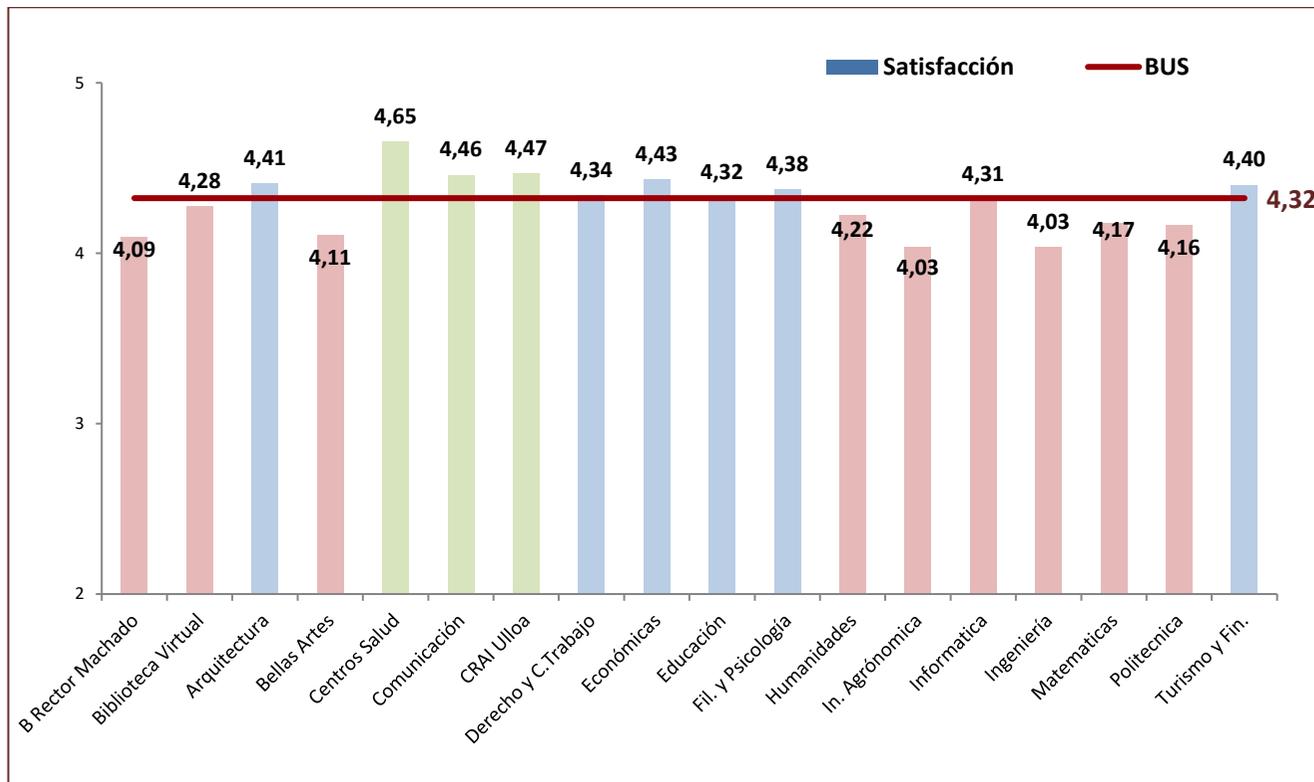
INCREMENTO: - 0,23



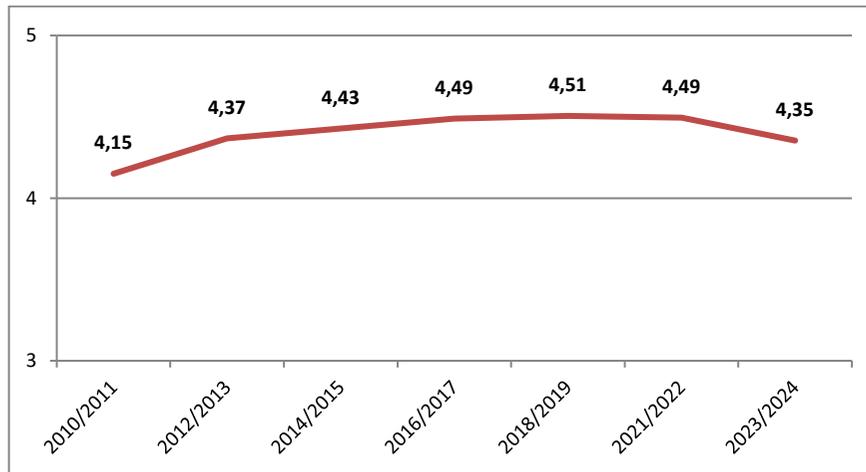
**Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿te resultan útiles? (PARA TODOS)**



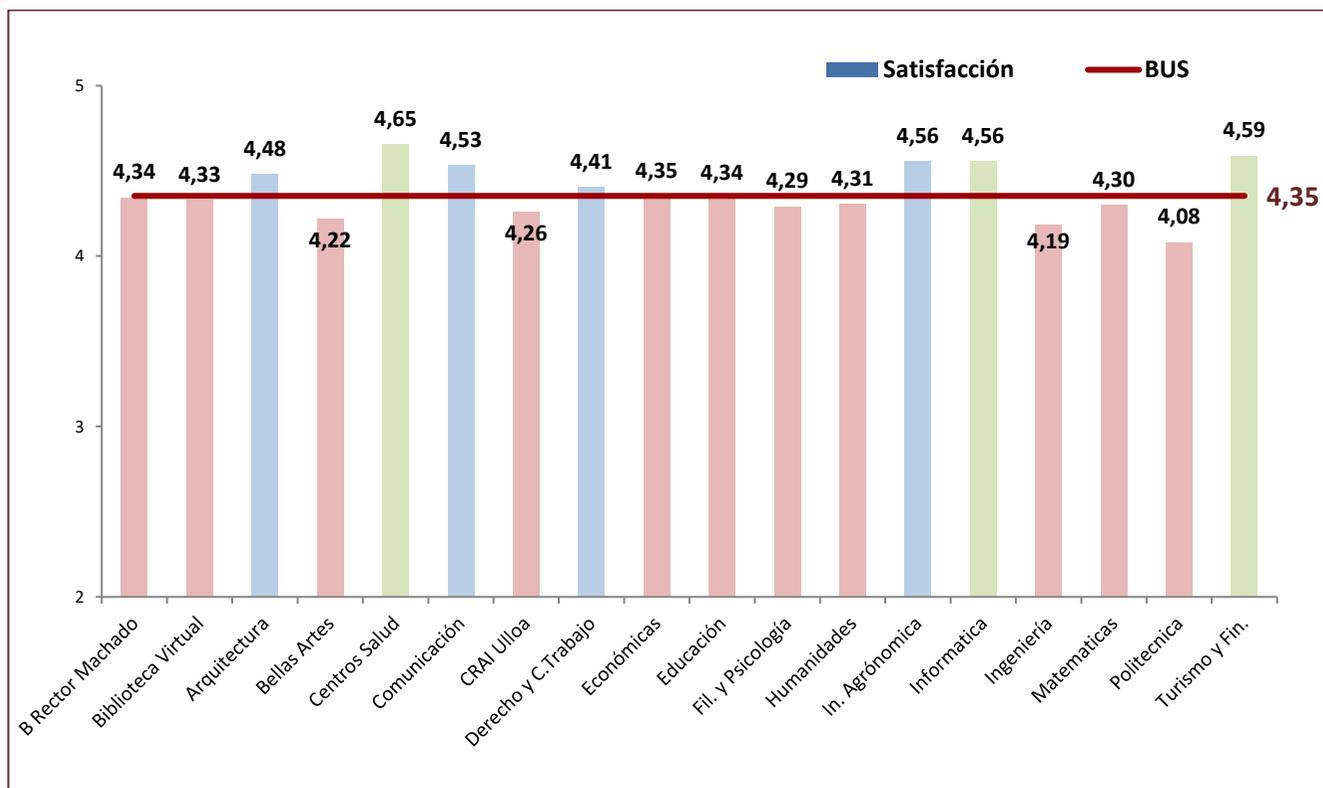
SE MANTIENE



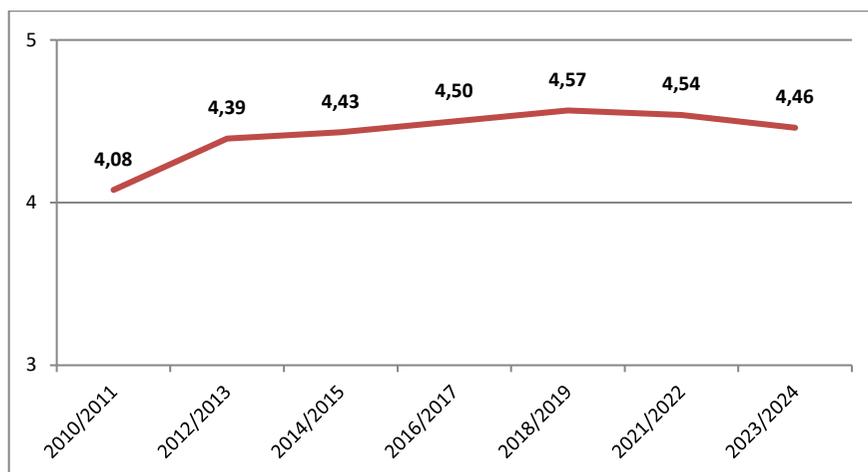
**La Biblioteca contribuye a mi progreso académico y profesional (PARA TODOS)**



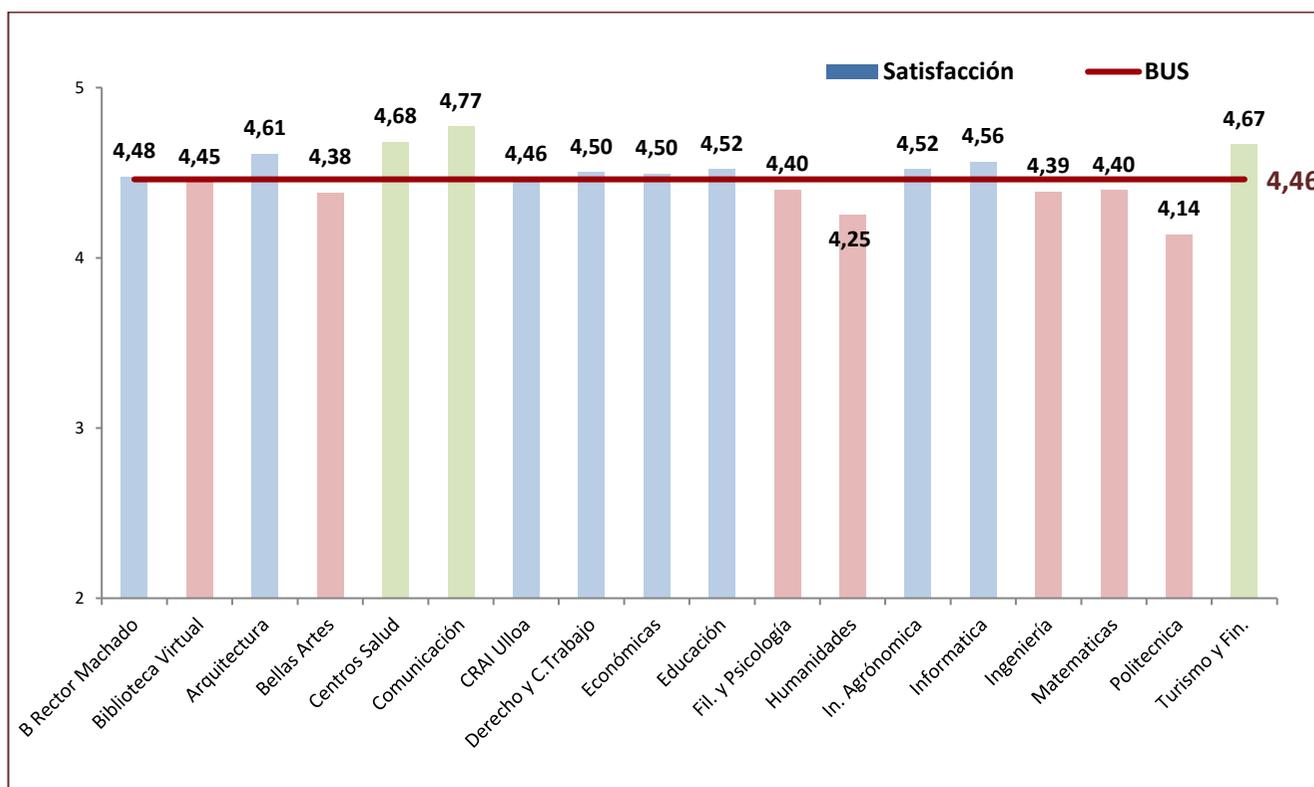
DECREMENTO: - 0,14



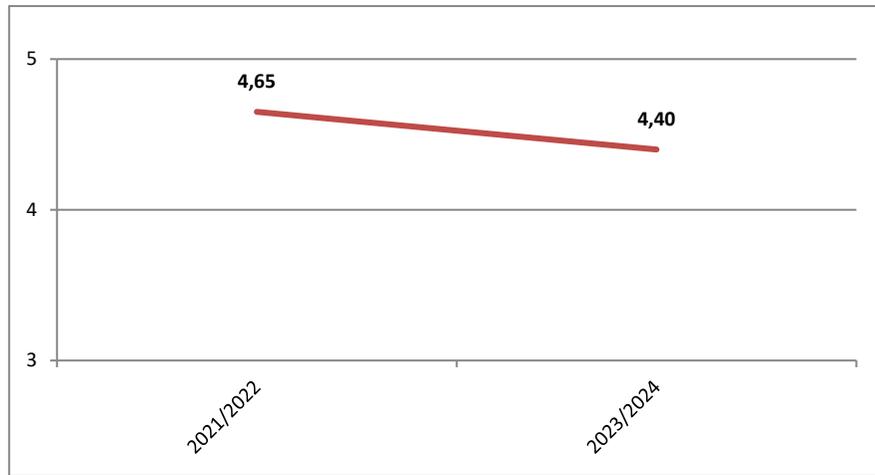
**Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca (PARA TODOS)**



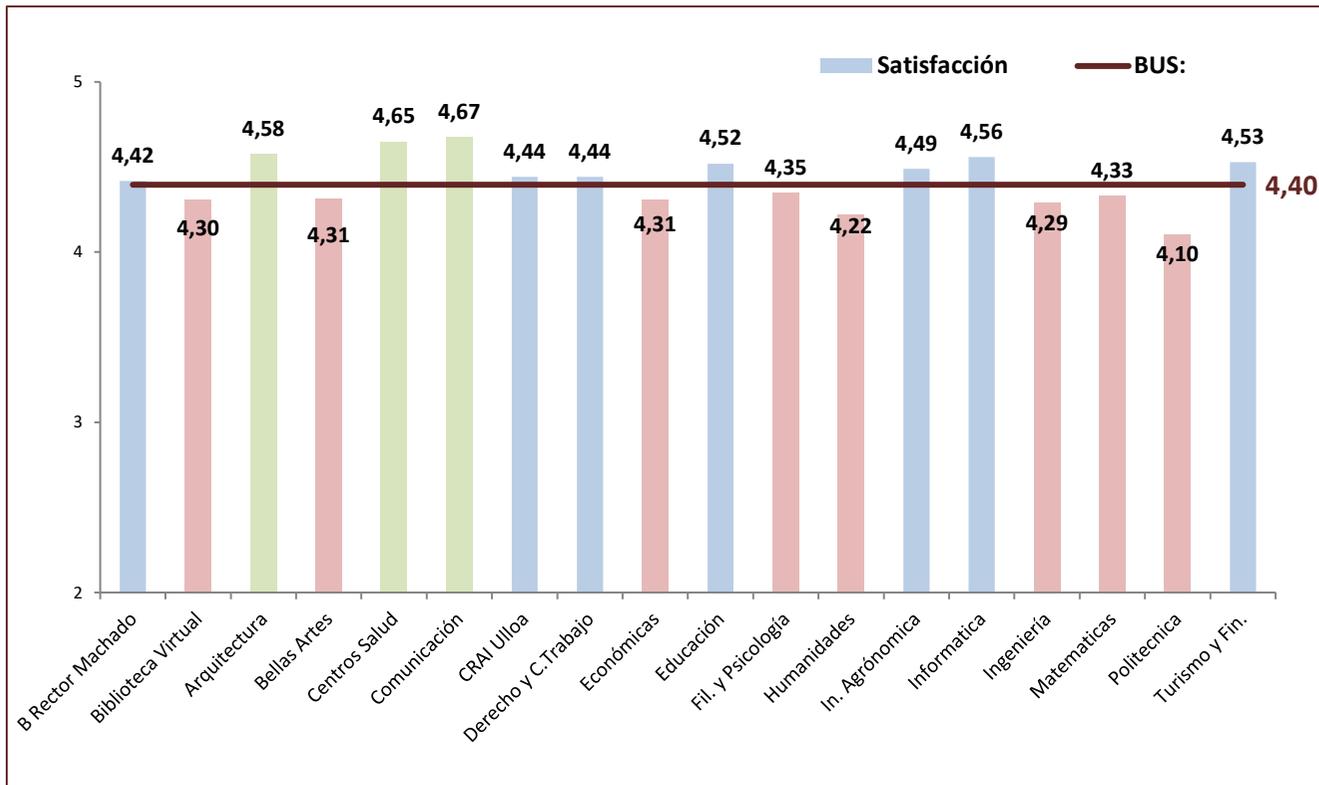
DECREMENTO: - 0,08



**Recomendarías el servicio de biblioteca (PARA TODOS)**  
 (Nuevo ítem en la encuesta 21/22)



DECREMENTO: - 0,25



**ANEXO VIII. Bibliotecas de Área. Magnitudes y comentarios**

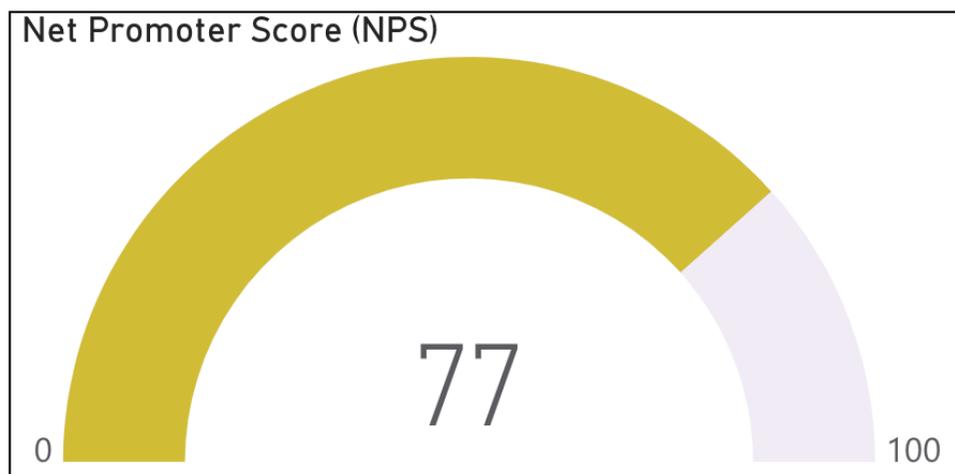
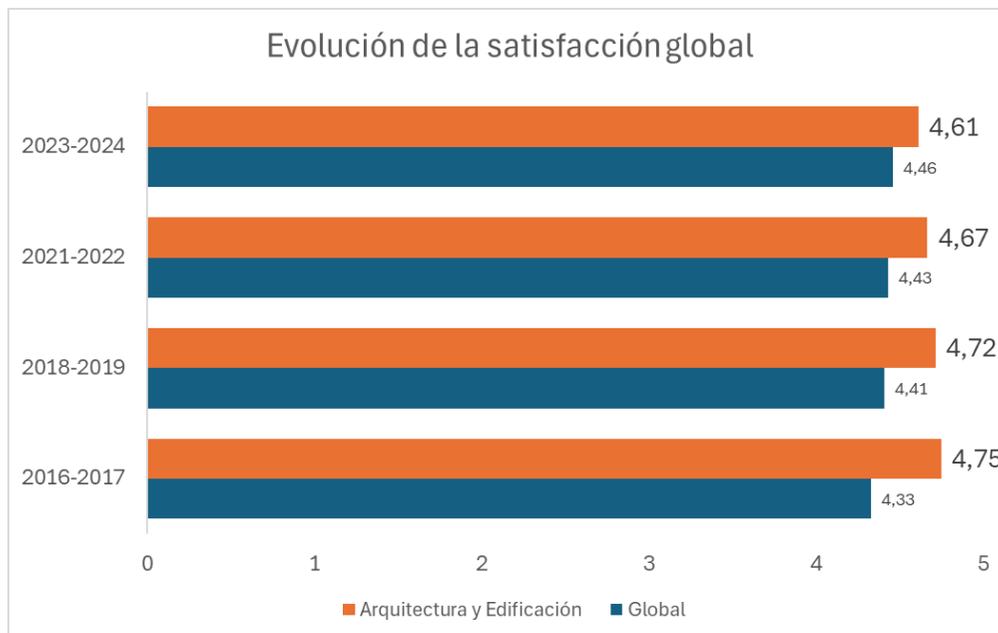
*“Evolución de la satisfacción global” corresponde a “Valora en su conjunta la satisfacción global del servicio ofrecido por la Biblioteca”*

**BIBLIOTECA DE ARQUITECTURA Y EDIFICACIÓN**

Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	3	
Estudiante de grado	21	19
Estudiante de posgrado	40	36
Personal docente	38	30
PTGAS	14	11
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>96</b>

Frecuencia	Nº Respuestas
Semanal	53
Mensual	30
Diaria	19
Trimestral	13
Nunca	1



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Trato del personal y la atención recibida	Expurgo, falta de títulos y dificultad para encontrar libros en las estanterías
Número de libros disponibles para consulta	Falta de espacio y zonas de relax, instalaciones poco acogedoras
Utilidad de la web de Bibarq, reseñado por el PDI	Mala conexión wifi
	Calidad de los escáneres y falta de portátiles en préstamo

Acciones de mejora

---

---

---

---

---

---

---

---

---

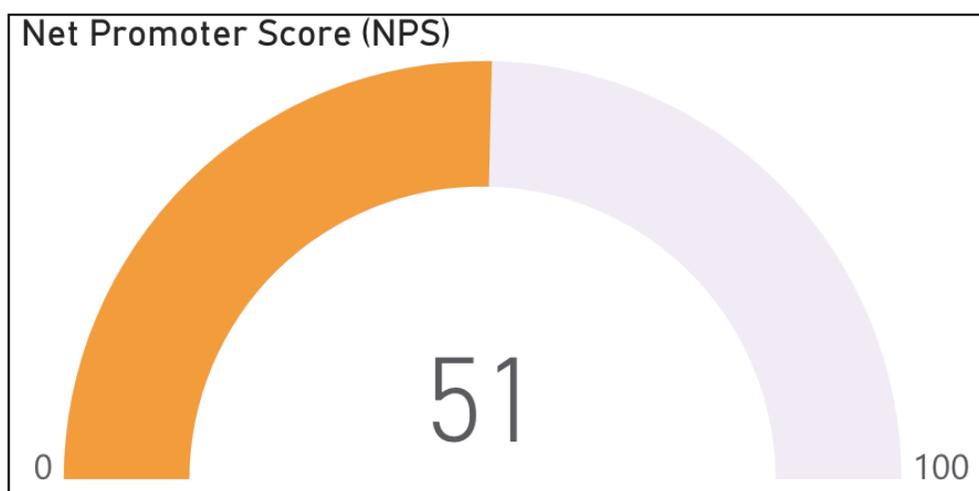
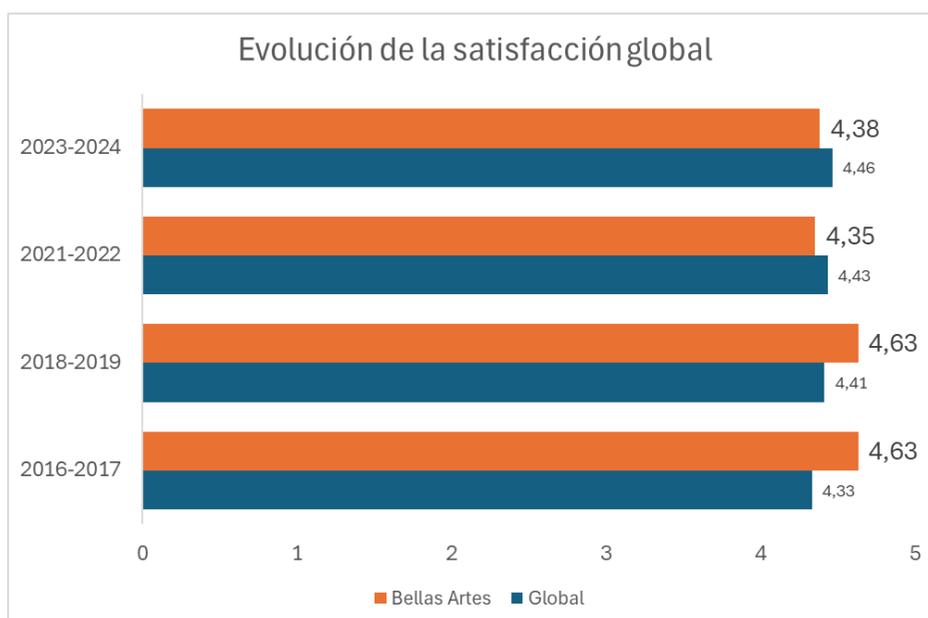
---

## BIBLIOTECA DE BELLAS ARTES

Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	4	
Estudiante de grado	11	9
Estudiante de posgrado	14	10
Personal docente	27	8
PTGAS	15	9
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>36</b>

Frecuencia	Nº Respuestas
Mensual	25
Semanal	20
Trimestral	16
Diaria	8
Nunca	2



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Trato del personal: ayuda en todo momento con préstamos, dudas bibliográficas y de acreditación (PDI), personal maravilloso	Espacio pequeño, falta de espacios polivalentes, salas de trabajo en grupo. Incomodidad. Señalética
Gran catálogo y disponibilidad de libros especializados	Hay materiales que no pueden sacarse en préstamo
	Dispositivos electrónicos obsoletos

Acciones de mejora

---



---



---



---



---



---



---



---



---



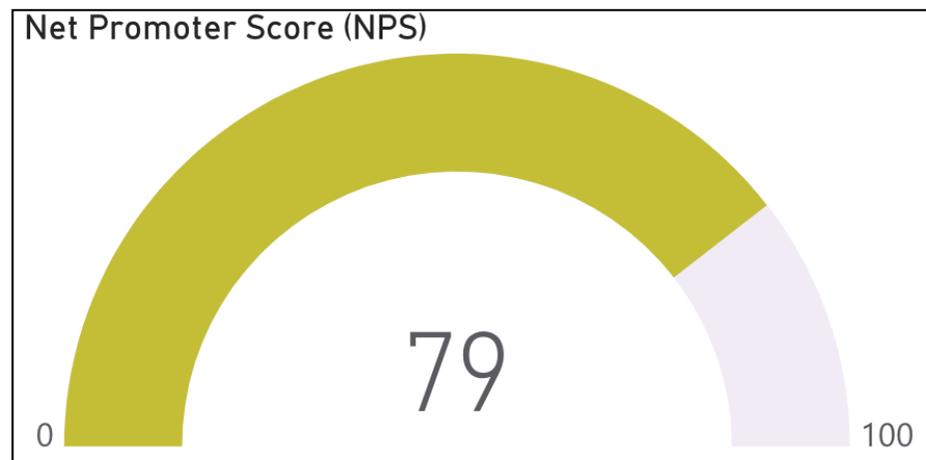
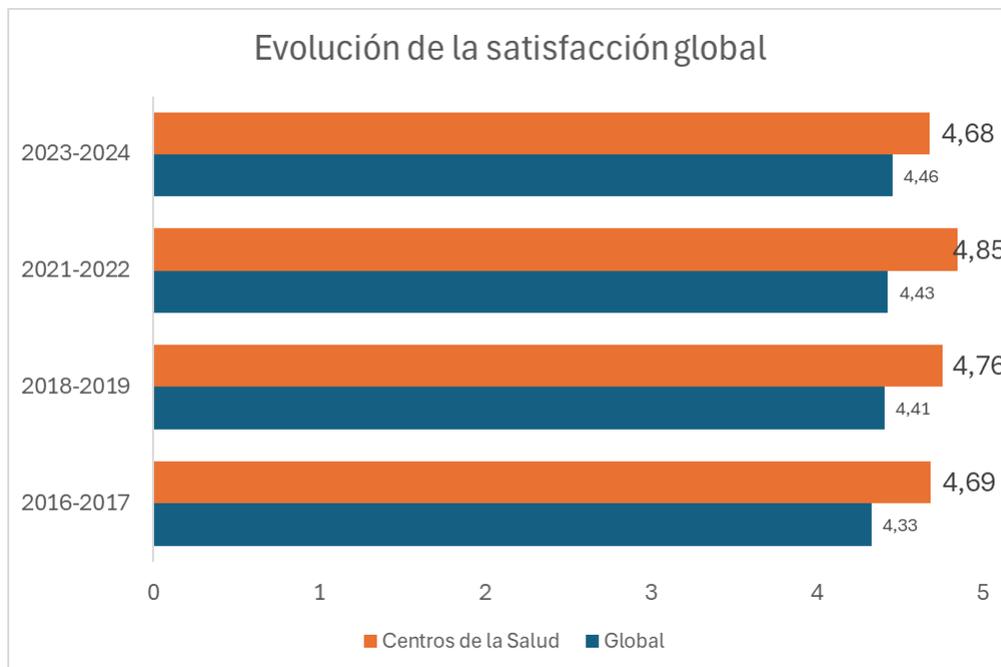
---

## BIBLIOTECA DE CENTROS DE SALUD

Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	5	
Estudiante de grado	37	35
Estudiante de posgrado	25	21
Personal docente	58	57
PTGAS	27	27
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>140</b>

Frecuencia	Nº Respuestas
Semanal	55
Mensual	36
Diaria	34
Trimestral	23
Nunca	4



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Personal siempre atento a las necesidades de los usuarios, amabilidad. Trato personal individualizado (PDI)	Instalaciones antiguas, falta de espacio, falta de salas en grupo
Espacio disponible, amplitud	Iluminación, falta de luz natural, ventilación
Horarios	Préstamo más amplio, sistema de renovación

Acciones de mejora

---

---

---

---

---

---

---

---

---

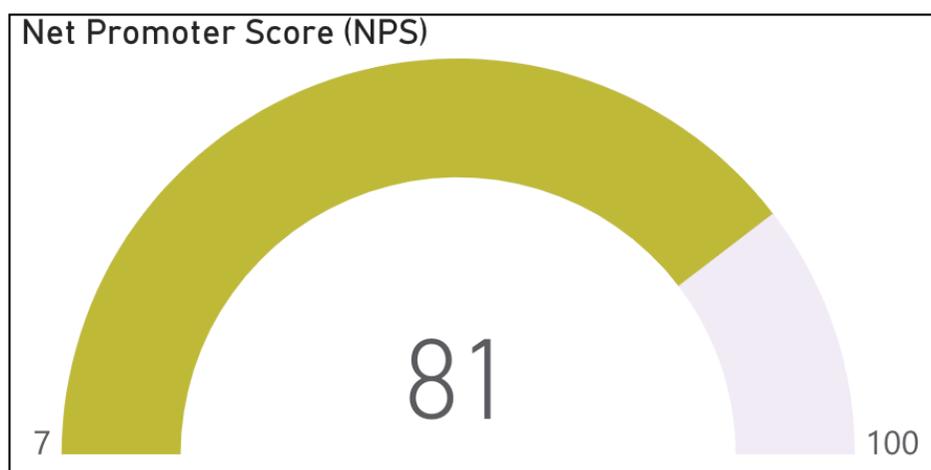
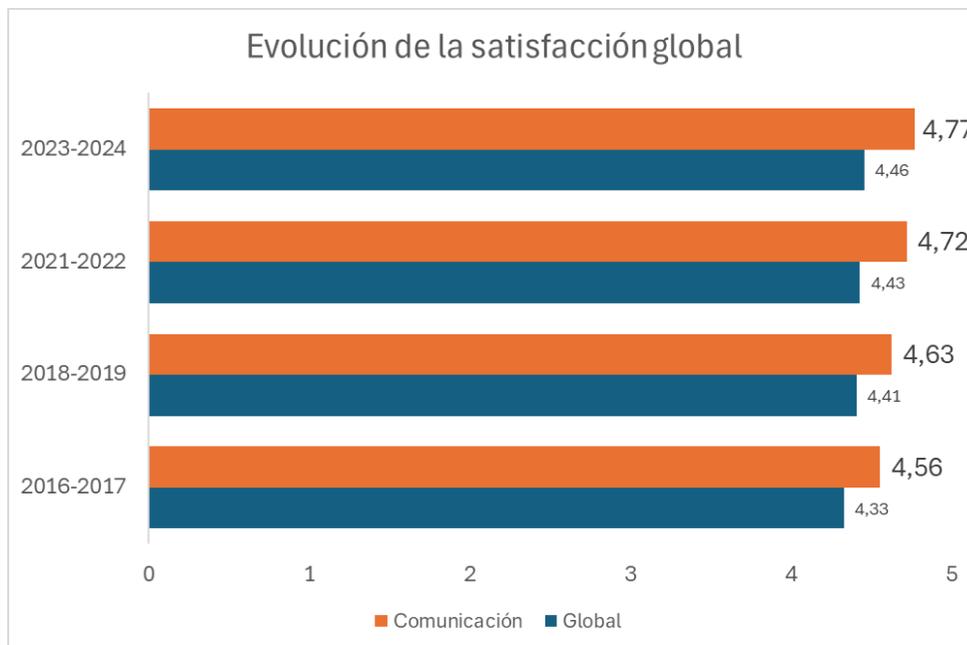
---

## BIBLIOTECA DE COMUNICACIÓN

### Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	3	
Estudiante de grado	24	21
Estudiante de posgrado	25	17
Personal docente	21	11
PTGAS	20	7
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>56</b>

Frecuencia	Nº Respuestas
Semanal	45
Mensual	21
Diaria	12
Trimestral	12
Nunca	3



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Amabilidad, trato	Dificultad para encontrar los libros en la Biblioteca
Cantidad de ejemplares disponibles, calidad de los ejemplares, facilidad para incorporar nuevos libros	Equipos de préstamo (tablets, pc, etc.) insuficientes para el volumen de usuarios
Salas de estudio, facilidad de acceso, amplitud de la sala	Comodidad, las sillas son incómodas
	Horarios

Acciones de mejora

---



---



---



---



---



---



---



---



---



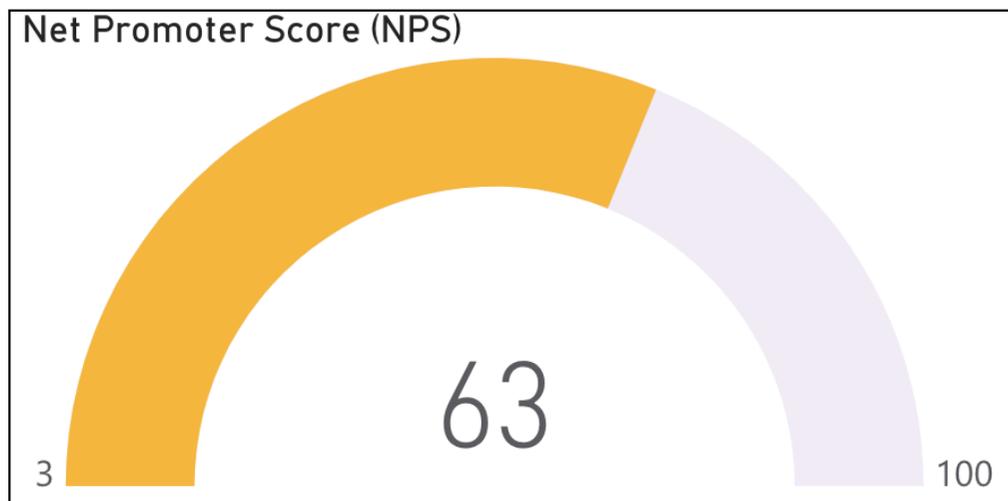
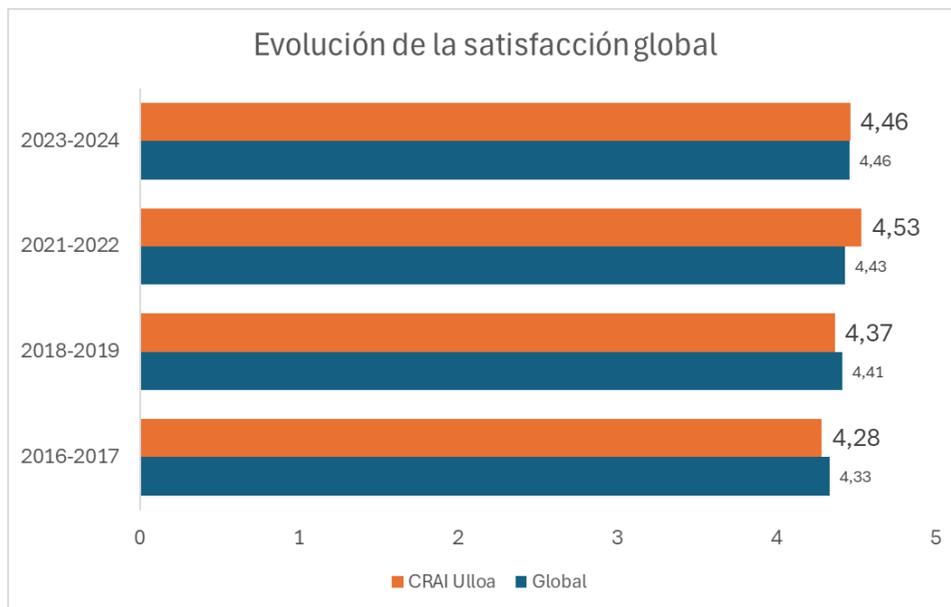
---

# CRAI ULLOA

## Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	1	
Estudiante de grado	50	37
Estudiante de posgrado	33	32
Personal docente	53	46
PTGAS	38	37
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>152</b>

Frecuencia	Nº Respuestas
Semanal	54
Mensual	44
Trimestral	42
Diaria	29
Nunca	6



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Amabilidad y ayuda prestada	Cierre en festivos
Instalaciones cómodas, amplitud del espacio, iluminación natural, salas de trabajo en grupo	Falta de espacio en época de exámenes, tornos dan aspecto descuidado, falta de plantas, señalética de baldas y del edificio, falta de espacio para novedades
Facilidad para encontrar la información	Poder renovar indefinidamente si no hay solicitud de otro usuario
Soporte al PDI con la elaboración de acreditaciones, sexenios, etc.	Poder sacar más material, poder sacar los libros disponibles que son de departamento

Acciones de mejora

---



---



---



---



---



---



---



---



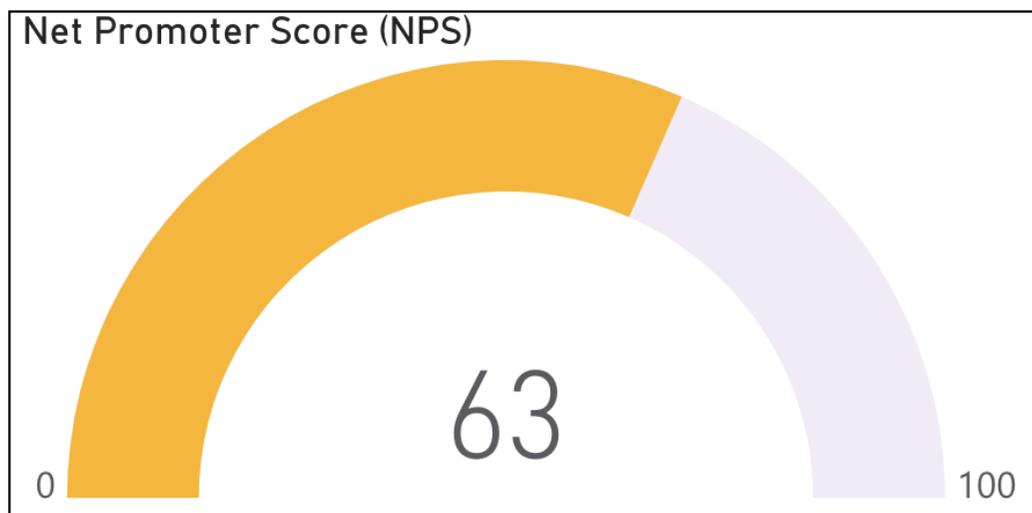
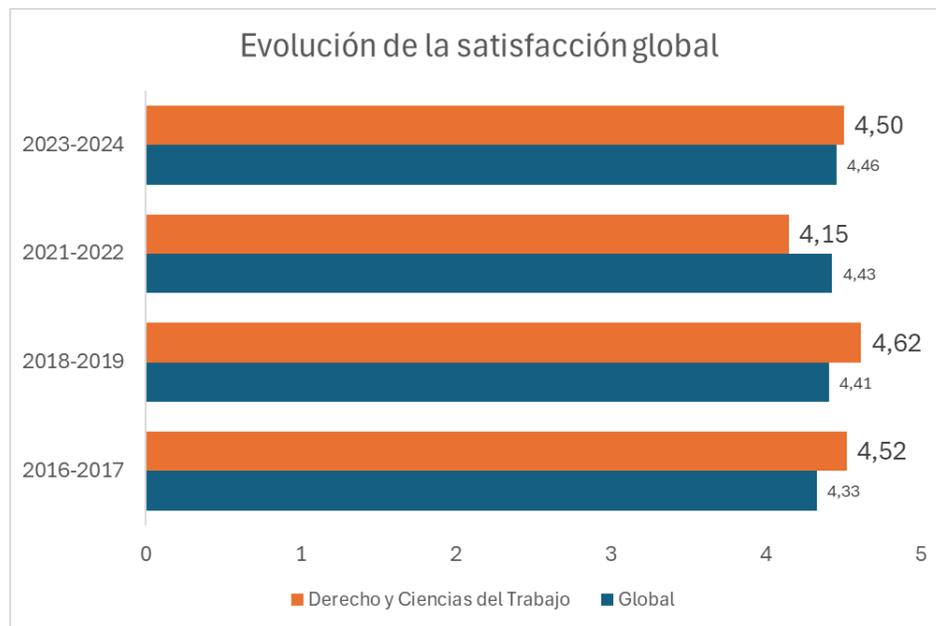
---

## BIBLIOTECA DE DERECHO Y CIENCIAS DEL TRABAJO

Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	11	
Estudiante de grado	41	38
Estudiante de posgrado	38	34
Personal docente	33	24
PTGAS	18	13
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>109</b>

Frecuencia	Nº Respuestas
Diaria	54
Semanal	50
Mensual	27
Trimestral	9
Nunca	1



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Amabilidad del personal y predisposición para ayudar, especialmente destacado por el PDI y estudiantes de posgrado	Climatización de las salas, iluminación, hay cortinas rotas y da mucho sol, limpieza de la sala de investigadores
Buen ambiente de estudio, amplitud, iluminación	Poco espacio disponible y alta demanda, hay gente que guarda sitios
Catálogo variado y gran cantidad de información	Ocupación de las salas de trabajo en grupo por pocas personas que las utilizan para estudiar
Facilidad para obtener ejemplares	Ruido del máster de arriba, ruido externo, ruido de estudiantes
	No se da a conocer cómo debería en RRSS
	Poco control con cumplimiento de los préstamos
	Falta de libros actualizados

Acciones de mejora

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

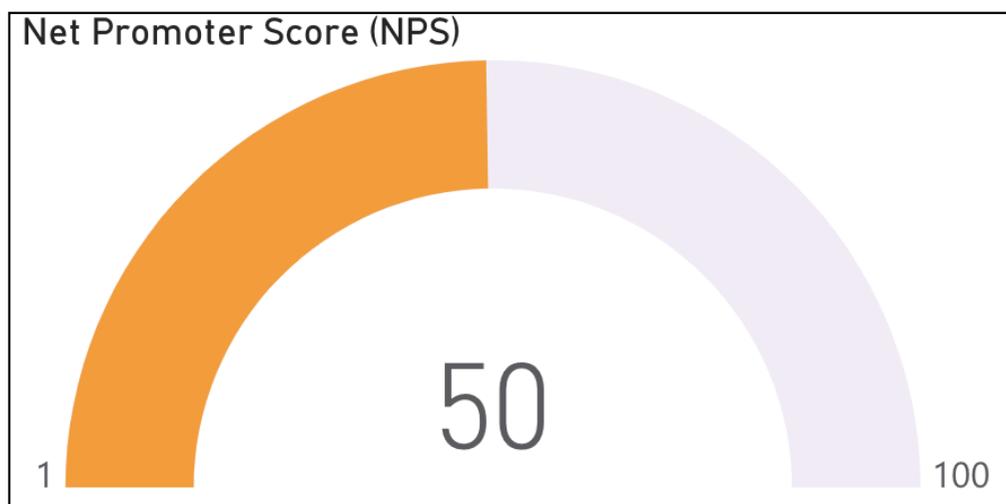
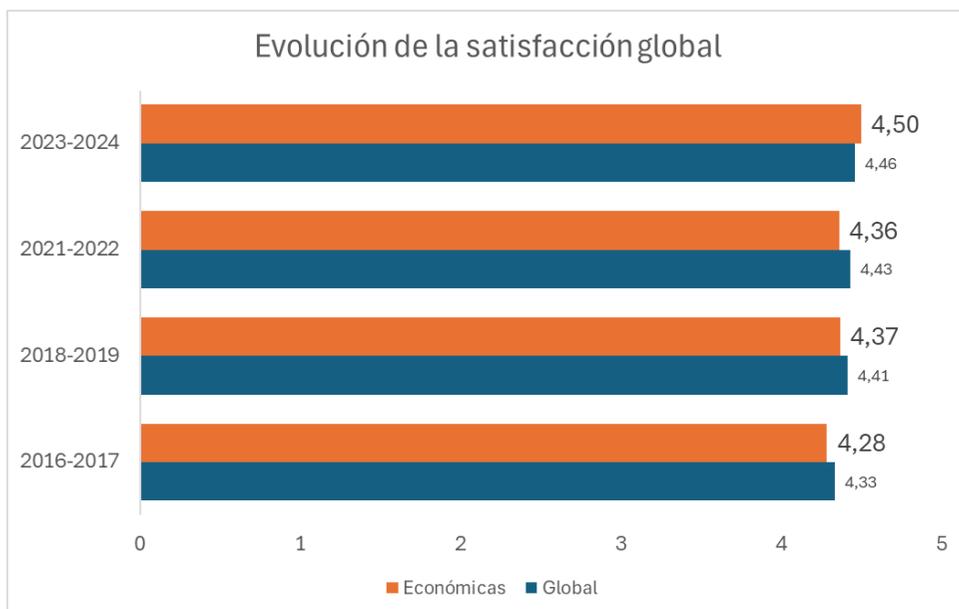
## BIBLIOTECA DE ECONÓMICAS

Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	3	
Estudiante de grado	42	34
Estudiante de posgrado	26	23
Personal docente	22	18
PTGAS	17	12
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>87</b>

Frecuencia N° Respuestas

Semanal	33
Diaria	29
Trimestral	26
Mensual	17
Nunca	5



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Atención y trato excelentes, siempre ayudan, disponibilidad para todo	El acceso a los libros debería ser directo para el investigador
Gran variedad de documentos y recursos	Poca cantidad de algunos libros que más se usan, libros más novedosos
Ambiente tranquilo y silencio	Libros más novedosos
Enchufes para poder cargar y disposición de las mesas	Climatización, sillas incómodas, falta de espacio

Acciones de mejora

---



---



---



---



---



---



---



---



---

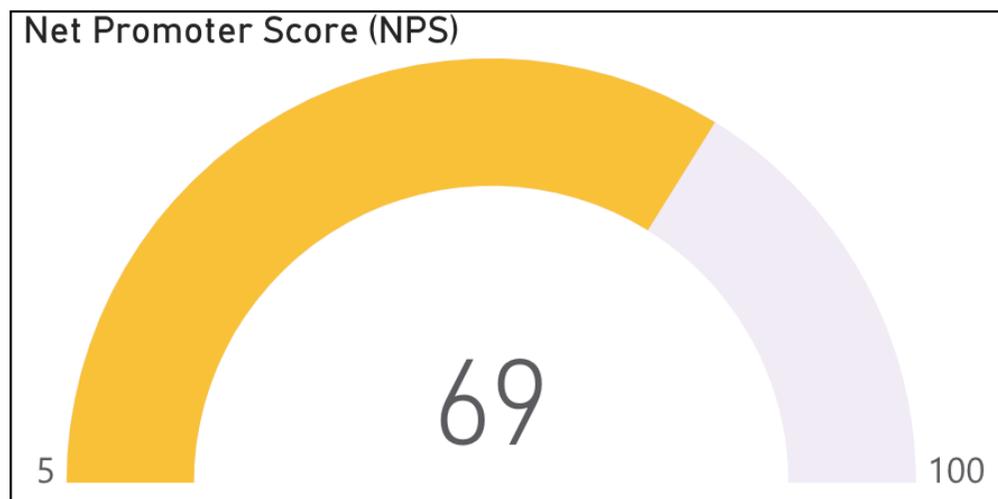
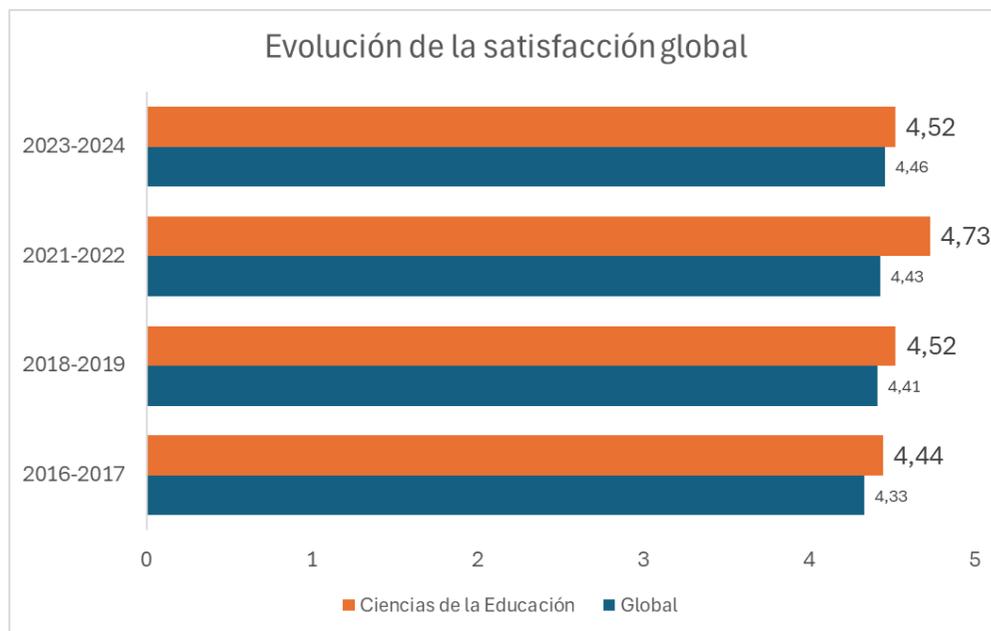
## BIBLIOTECA DE EDUCACIÓN

### Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	12	
Estudiante de grado	33	33
Estudiante de posgrado	24	21
Personal docente	36	27
PTGAS	22	9
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>90</b>

Frecuencia N° Respuestas

Semanal	56
Mensual	27
Trimestral	23
Diaria	21



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Cualificación, amabilidad, predisposición a ayudar	Dificultad para encontrar algunos libros en los pasillos
Gran variedad de títulos	Escasez de libros
Calidad de las instalaciones, Climatización buenísima, salas de trabajo	Poco espacio, no se puede reservar asiento, mobiliario, localización de los ordenadores en la sala, iluminación
Soporte a los investigadores	Ruido exterior, ruido de gente que habla dentro
Préstamo de portátiles	Portátiles dan fallo constantemente
Préstamo intercampus	Mala conexión a internet

Acciones de mejora

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

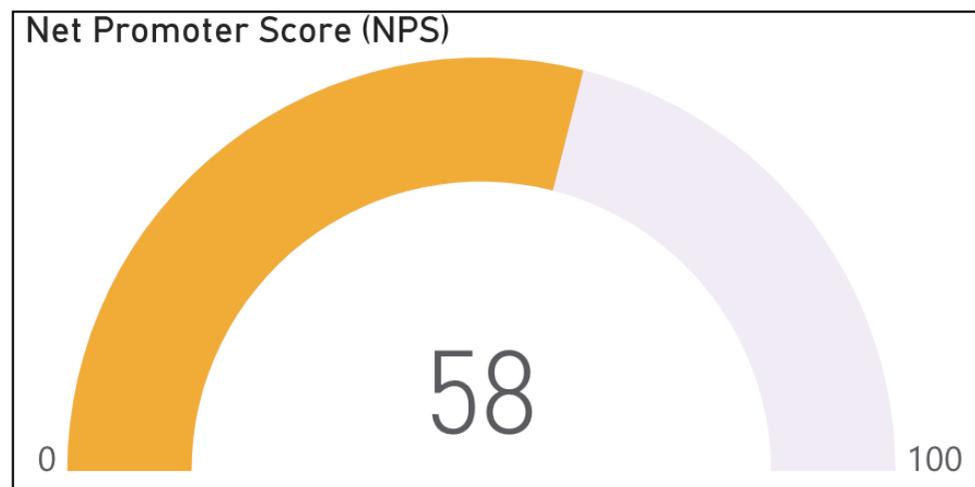
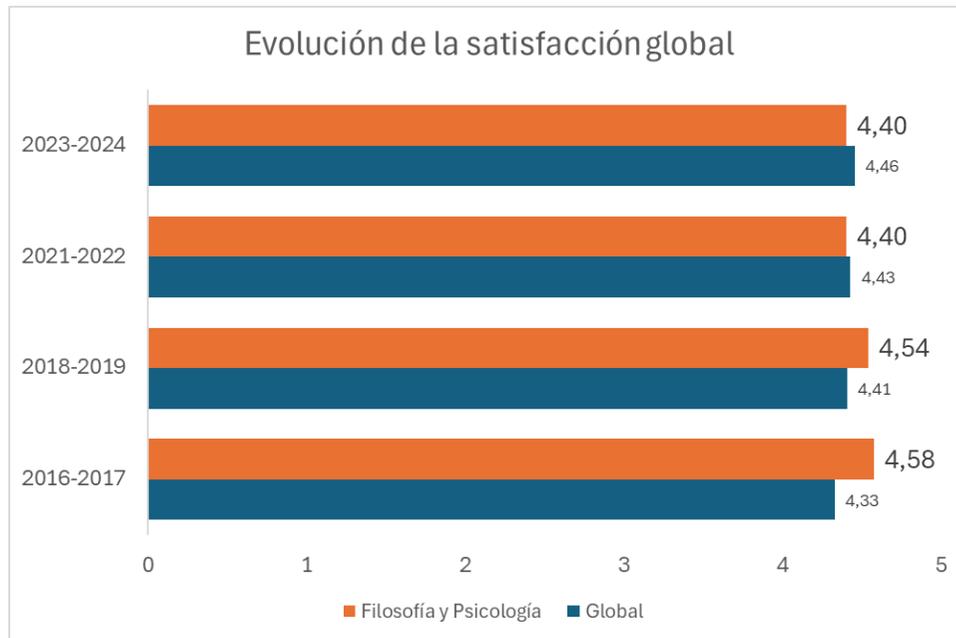
## BIBLIOTECA DE FILOSOFÍA Y PSICOLOGÍA

Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	2	
Estudiante de grado	26	15
Estudiante de posgrado	32	29
Personal docente	35	14
PTGAS	12	10
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>68</b>

Frecuencia N° Respuestas

Semanal	52
Diaria	22
Mensual	18
Trimestral	14
Nunca	1



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Gran eficiencia del personal, el trato, calidad humana	Poco número de ejemplares de manuales de asignaturas impartidas, falta de fondo sobre teología, en lengua japonesa, estado de algunos libros
Gran variedad de títulos, cantidad adecuada de libros, agilidad en compra de material	Falta de espacio, espacio viejo
Amplitud de mesas e iluminación Tranquilidad y silencio, enchufe	Falta de portátiles, mala conexión wifi

Acciones de mejora

---



---



---



---



---



---



---



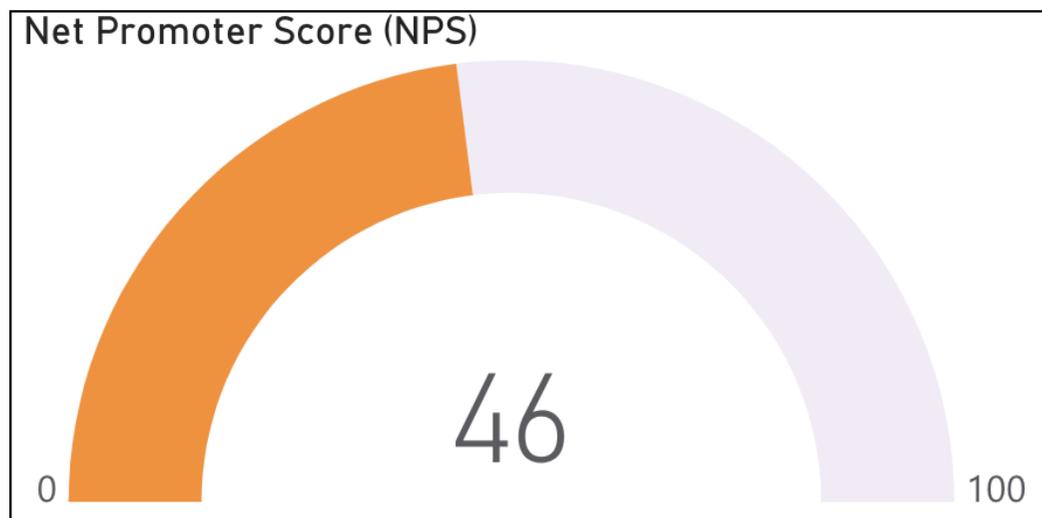
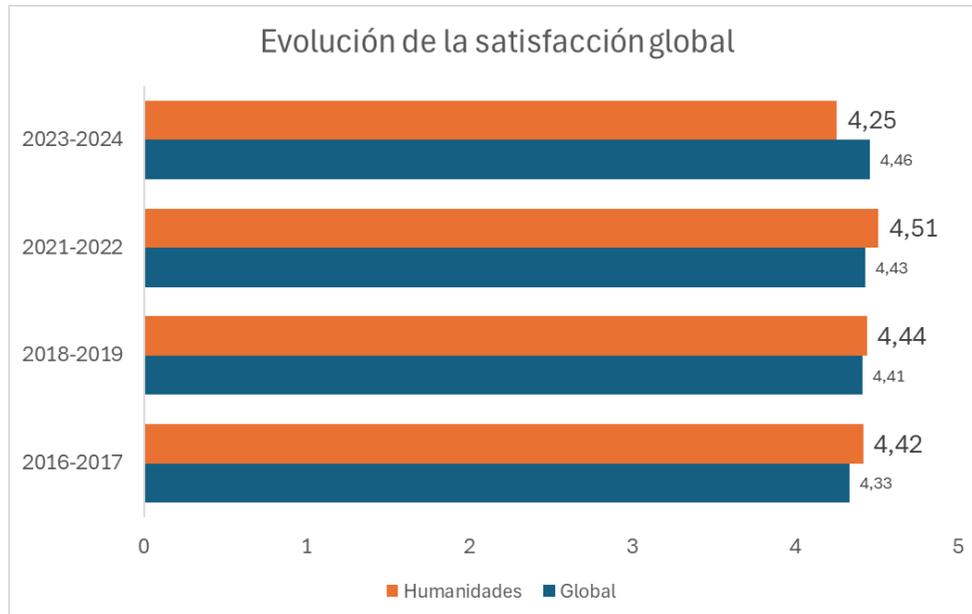
---

## BIBLIOTECA DE HUMANIDADES

Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	21	
Estudiante de grado	43	35
Estudiante de posgrado	65	58
Personal docente	83	30
PTGAS	40	13
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>136</b>

Frecuencia	Nº Respuestas
Semanal	105
Diaria	66
Mensual	50
Trimestral	26
Nunca	5



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Atención del personal, conocimiento del personal, cercanía	No poder acceder a los fondos directamente
Mucha disposición a ayudar a investigadores	Escasa publicidad de nuevas adquisiciones
Fondos inmejorables, mucha disponibilidad	Denominación confusa de algunas salas, falta de espacio, mobiliario de arte incómodo, electrificación de mesas, climatización en algunas salas
Préstamo interbibliotecario	Wifi
Facilidad en el préstamo	Ruido externo y en las salas
Ubicación	Trato de una minoría del personal
Mucho espacio	Apertura de salas de antropología y arte

Acciones de mejora

---



---



---



---



---



---



---



---



---



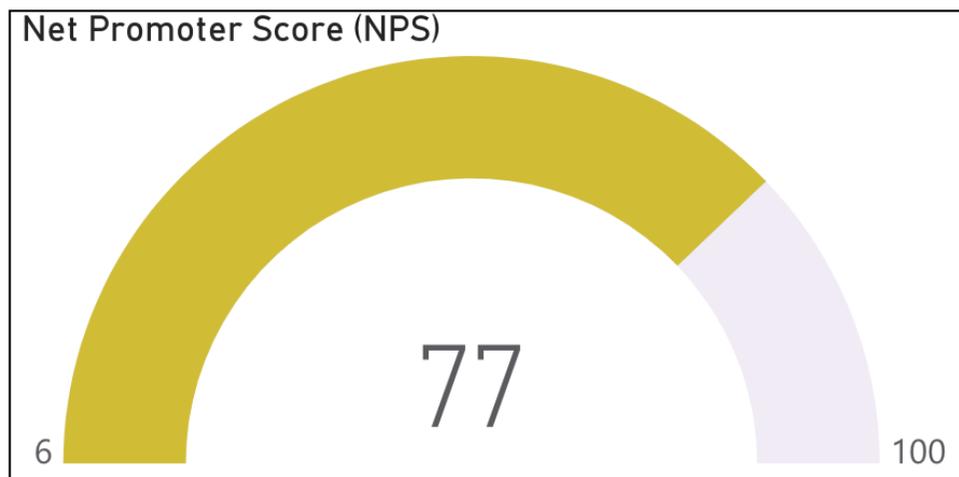
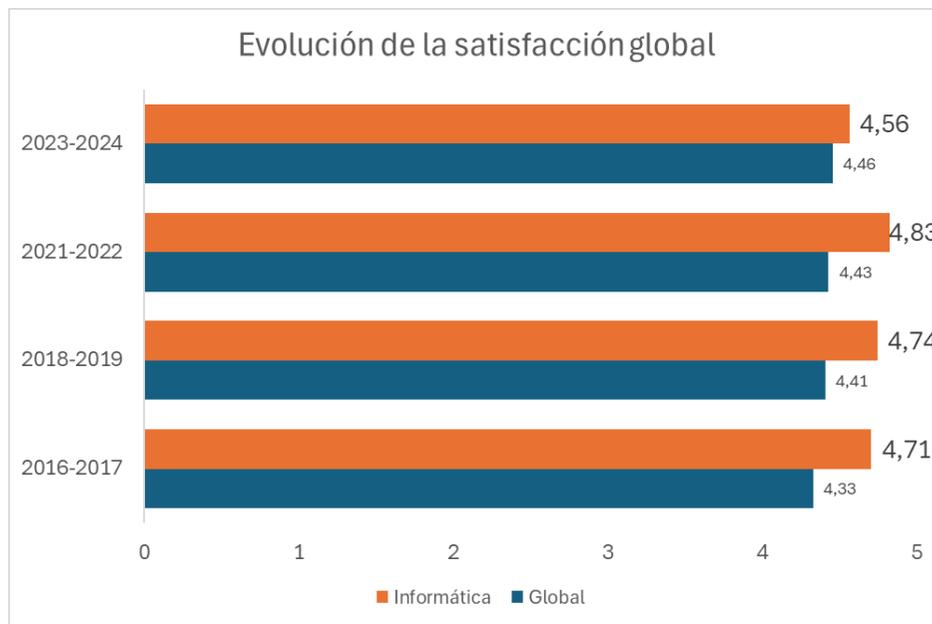
---

## BIBLIOTECA DE INFORMÁTICA

Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	3	
Estudiante de grado	36	23
Estudiante de posgrado	13	13
Personal docente	24	19
PTGAS	7	7
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>62</b>

Frecuencia	Nº Respuestas
Semanal	26
Mensual	22
Trimestral	18
Diaria	15
Nunca	2



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Atención del personal	Atención del personal
Catálogo amplio	Aislamiento acústico, ruido
Buen ambiente de trabajo, tranquilo	Información sobre los contenidos que ofrece la biblioteca
Enchufes	Material informático obsoleto
Horario	Modelo de reserva sala de trabajo en grupo, disponibilidad

Acciones de mejora

---

---

---

---

---

---

---

---

---

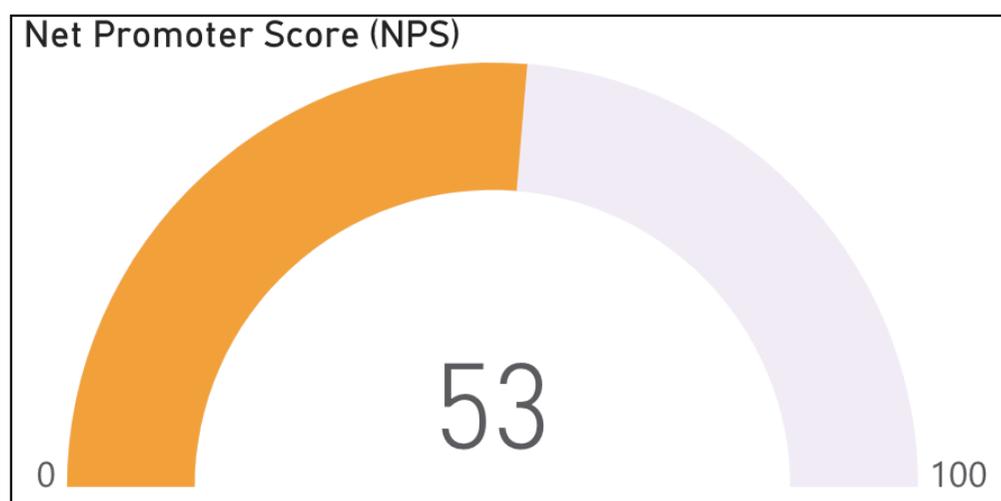
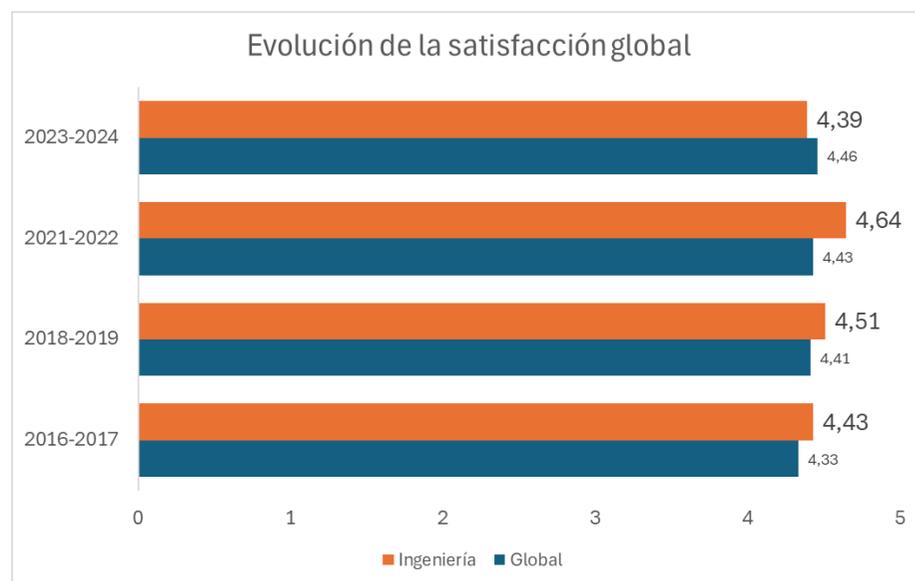
---

## BIBLIOTECA DE INGENIERÍA

### Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	4	
Estudiante de grado	155	38
Estudiante de posgrado	67	58
Personal docente	51	37
PTGAS	31	16
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>149</b>

Frecuencia	Nº Respuestas
Semanal	124
Diaria	88
Mensual	59
Trimestral	35
Nunca	2



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
El trato del personal, atento y amable	Mala conexión wifi
Colección muy diversa, amplia. Presta material muy diverso	Sillas incómodas, no todas las mesas tienen enchufe
Sillas acolchadas, muchos enchufes, disponibilidad de sitios, amplitud, orden de las mesas, limpieza. Silencio.	Aire acondicionado, temperatura mal regulada
Apoyo a la investigación	

Acciones de mejora

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

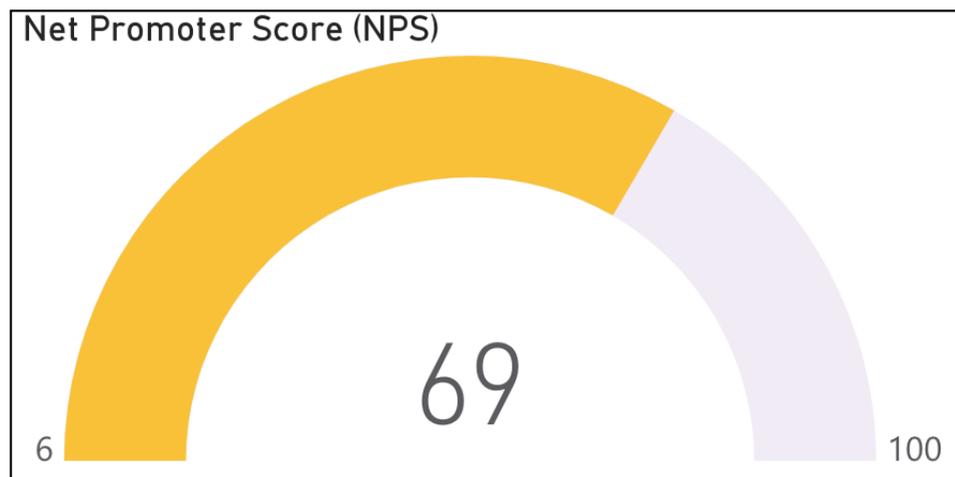
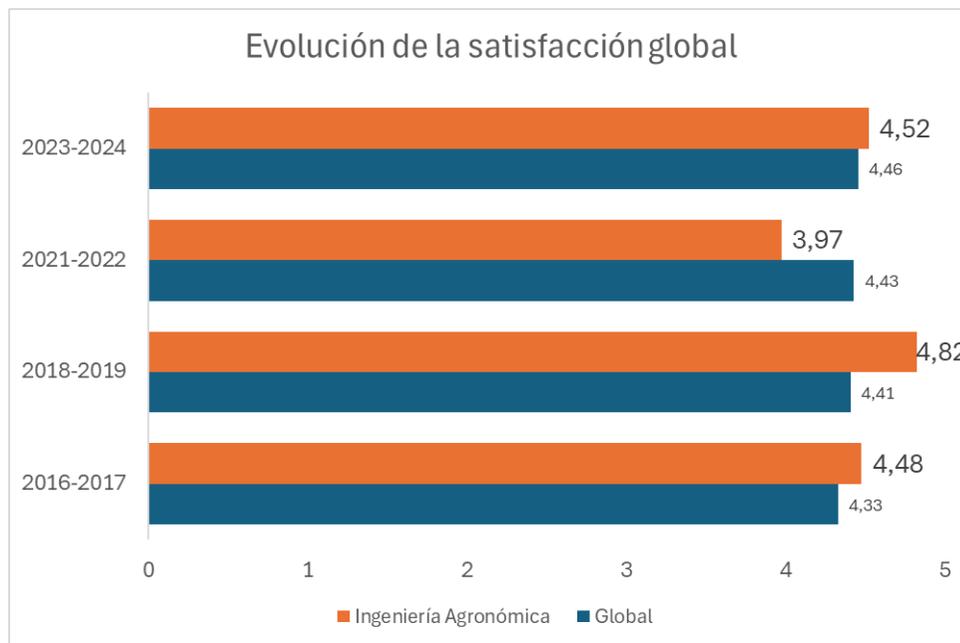
## BIBLIOTECA DE INGENIERÍA AGRONÓMICA

Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	2	
Estudiante de grado	9	8
Estudiante de posgrado	8	6
Personal docente	19	7
PTGAS	10	5
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>26</b>

Frecuencia N° Respuestas

Semanal	15
Trimestral	14
Mensual	13
Diaria	6



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
El personal, trato y profesionalidad	Temperatura de la sala
Colección	Instalaciones, poco espacio. Fuente de agua. Temperatura. Falta de enchufes. Salas de trabajo en grupo.
Comodidad, estudio en cubículo individual	Falta de cursos útiles para el alumnado

Acciones de mejora

---

---

---

---

---

---

---

---

---

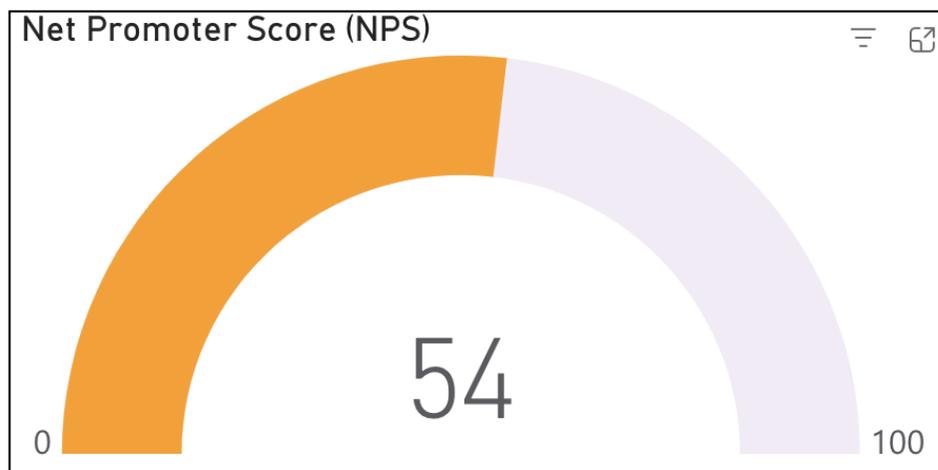
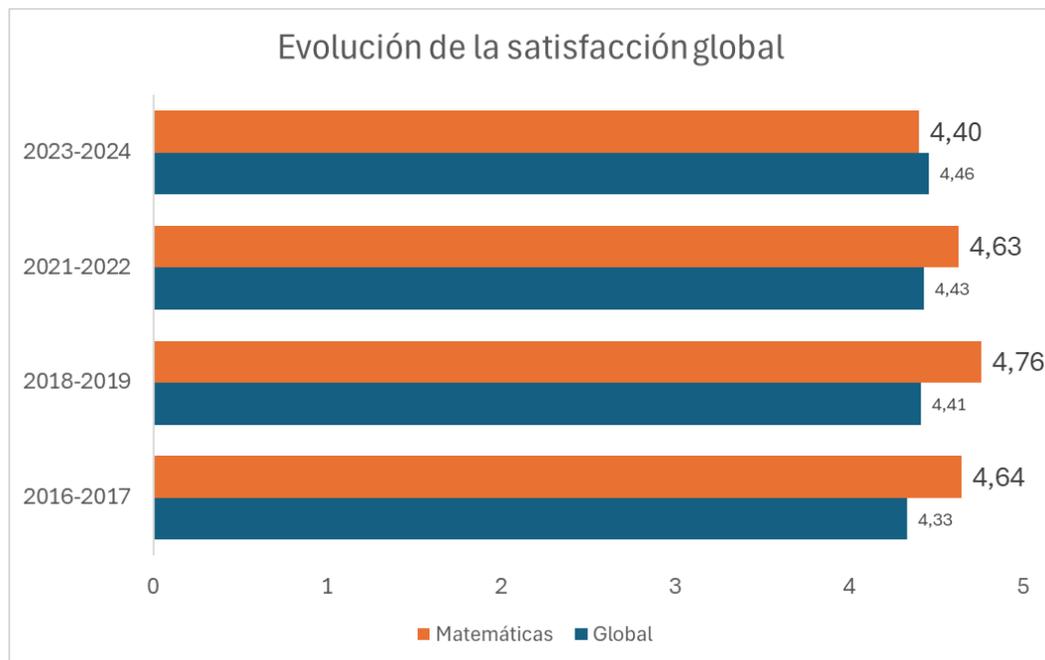
---

# BIBLIOTECA DE MATEMÁTICAS

## Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	3	
Estudiante de grado	41	10
Estudiante de posgrado	8	5
Personal docente	29	8
PTGAS	14	9
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>32</b>

Frecuencia	Nº Respuestas
Semanal	45
Diaria	20
Mensual	17
Trimestral	10
Nunca	3



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Trato, amabilidad, ayuda prestada	Personal habla muy alto, hay mucho ruido
Gran cantidad de libros, variedad bibliográfica	Cambio de disposición de los títulos
Mesas y sillas cómodas, buena disposición de mesas	Espacio disponible. Conexión por cable ordenadores y el Wifi. Señalización.
Correcta electrificación	Temperatura
Silenciosa	En el préstamo el usuario está supeditado a que otro devuelva el libro

Acciones de mejora

---



---



---



---



---



---



---



---

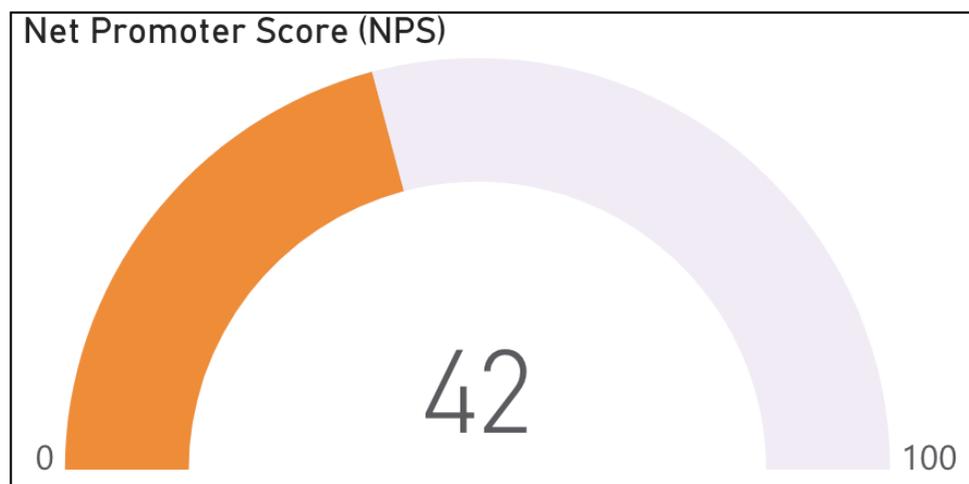
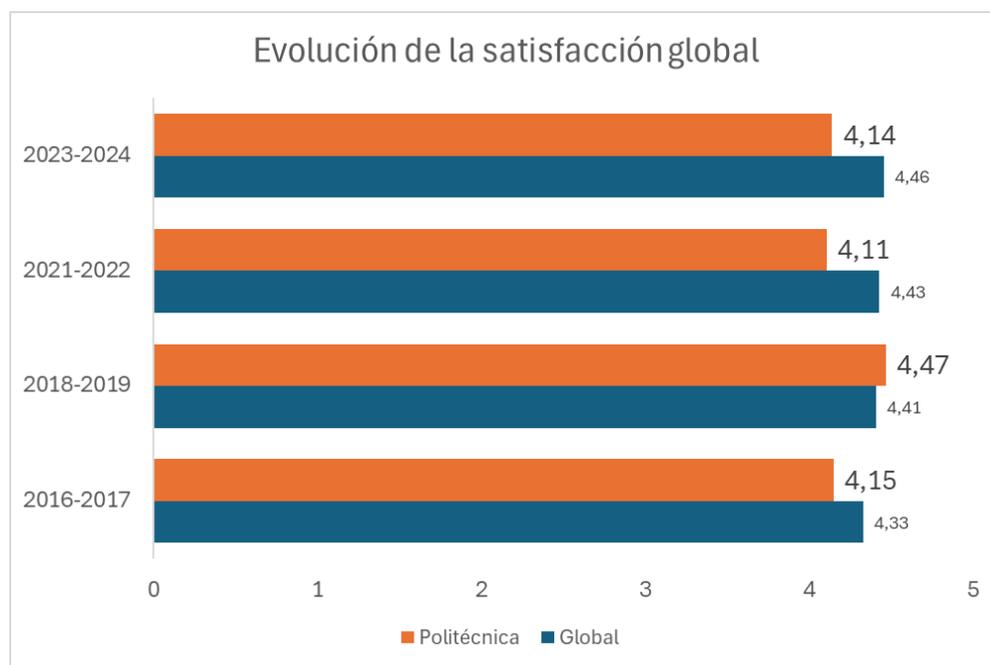
## BIBLIOTECA DE POLITÉCNICA

Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Estudiante de grado	30	22
Estudiante de posgrado	13	11
Personal docente	22	14
PTGAS	14	6
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>53</b>

Frecuencia N° Respuestas

Semanal	27
Diaria	18
Mensual	16
Trimestral	15
Nunca	3



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Amabilidad, trato profesional	Libros difíciles de encontrar
Apoyo en elaboración de sexenios	Instalaciones, masificación, decoración anticuada, asientos incómodos. Falta de salas de trabajo en grupo
Variedad de títulos, disponibilidad	Silencio/ruido
Enchufes	Programas requeridos en asignaturas

Acciones de mejora

---



---



---



---



---



---



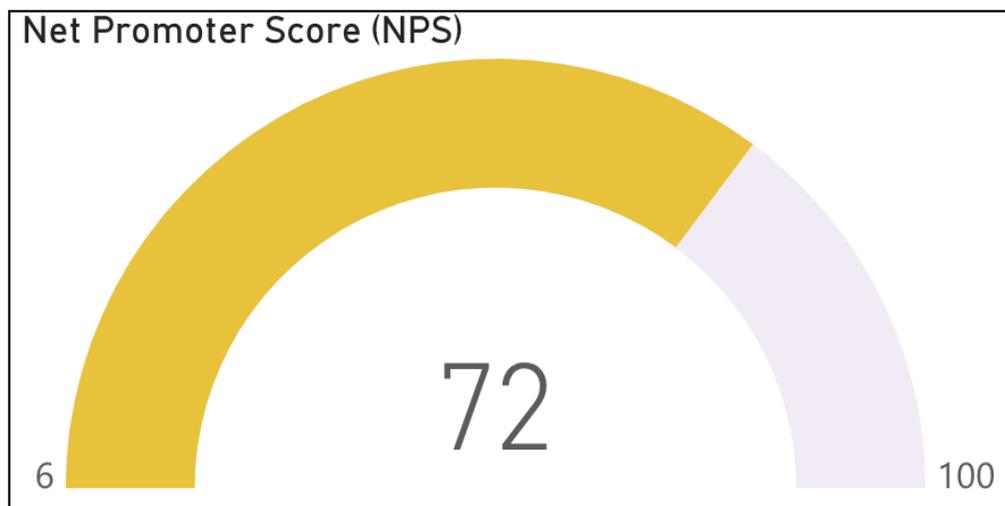
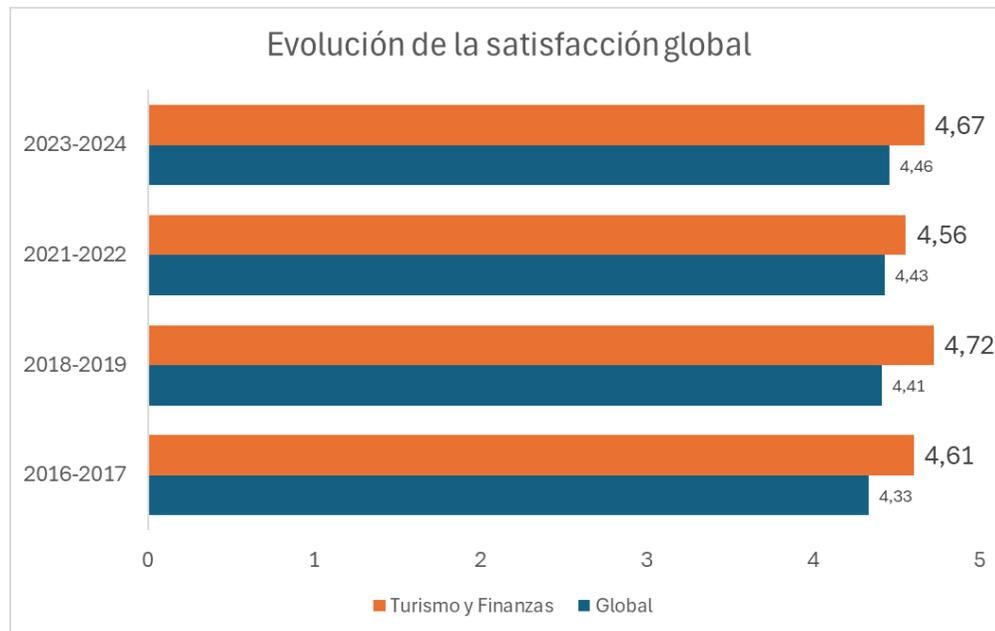
---

## BIBLIOTECA DE TURISMO Y FINANZAS

### Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	1	
Estudiante de grado	24	20
Estudiante de posgrado	7	6
Personal docente	16	15
PTGAS	6	5
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>46</b>

Frecuencia	Nº Respuestas
Semanal	22
Diaria	14
Mensual	12
Trimestral	6



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Amabilidad del personal, siempre dispuesto a ayudar	Espacio pequeño, pocas mesas
Disposición del material, buena política de adquisiciones.	Mala insonorización, ruido del pasillo
Cambio de mobiliario	Más libros de algunas asignaturas
Apoyo a la investigación y docencia	Dificultad para encontrar libros sin ayuda
Cambio de mobiliario. Enchufes. Posibilidad de reserva	Cargadores en préstamo no funcionan

Acciones de mejora

---



---



---



---



---



---



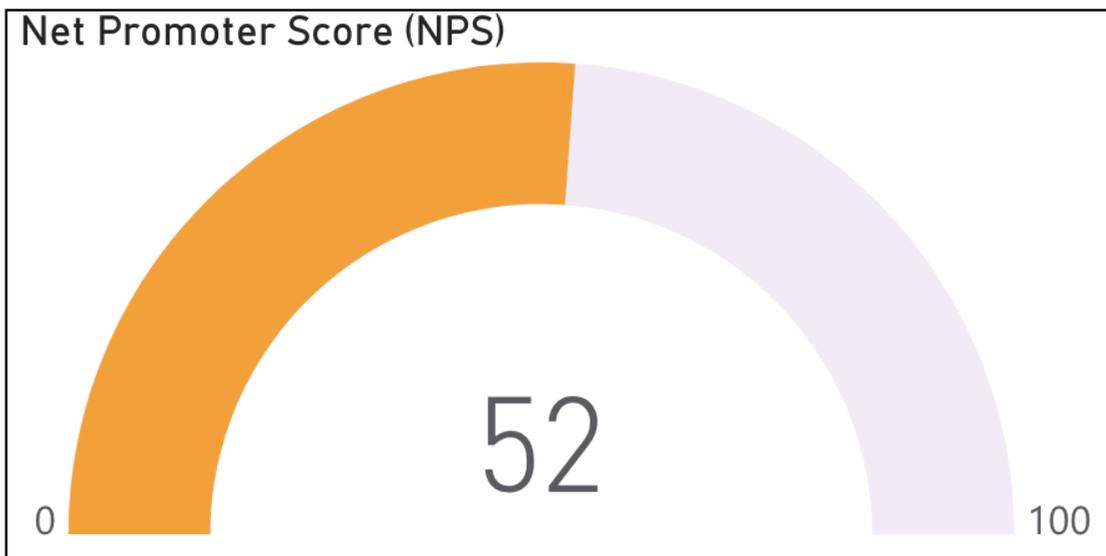
---

## BIBLIOTECA VIRTUAL

### Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	11	
Estudiante de grado	12	
Estudiante de posgrado	55	
Personal docente	51	
PTGAS	24	
<b>Total</b>	<b>153</b>	

Frecuencia	Nº Respuestas
Semanal	50
Mensual	42
Trimestral	27
Diaría	24
Nunca	10



### Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Facilidad de acceso, acceso digital que evita desplazamientos	No existe la suficiente publicidad de los recursos y medios de los que dispone
Leer libros electrónicos	La nueva base de datos de Fama
Gran catálogo online	Mayor frecuencia de cursos
Cursos útiles	Falta de suscripción a muchas revistas, acceso a más materiales
Interacción online con el personal	Dificultad en clinicalkey para encontrar determinada información dentro de un libro

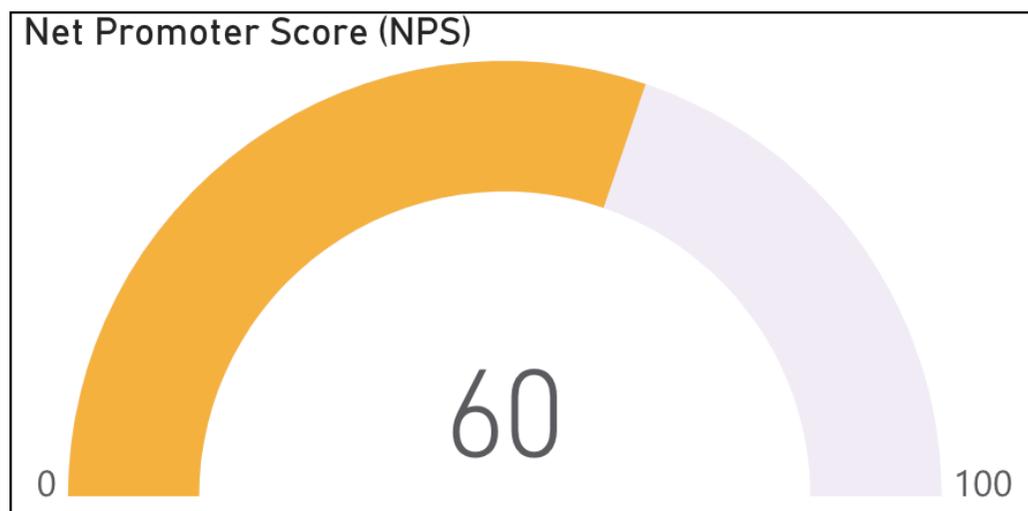
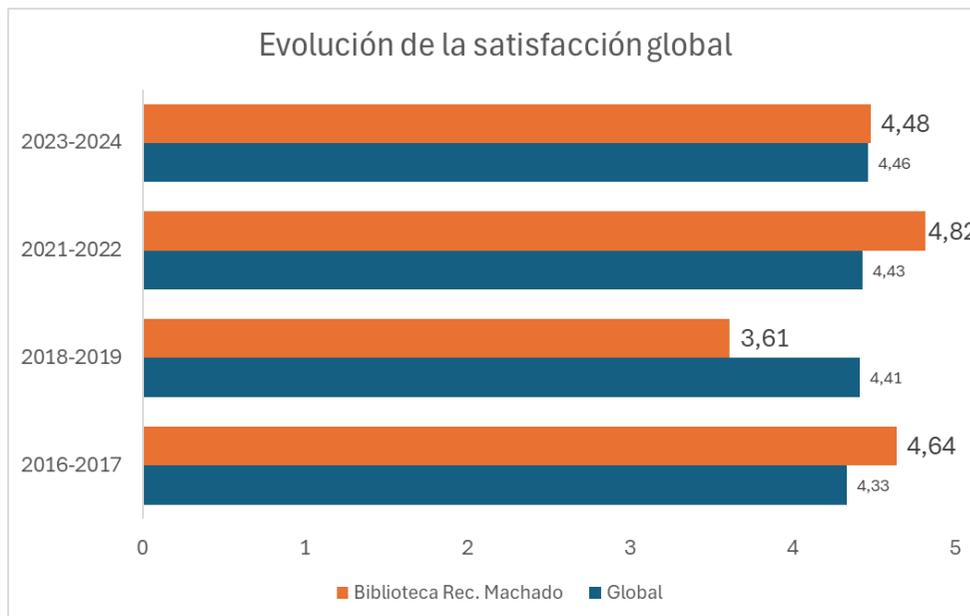
# BIBLIOTECA RECTOR MACHADO

Magnitudes

Tipo de usuario/a	Respuestas	Muestra Mín.
Alumni	1	
Estudiante de grado	3	
Estudiante de posgrado	4	
Personal docente	2	
PTGAS	34	143
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>143</b>

Frecuencia N° Respuestas

Diaria	13
Mensual	12
Trimestral	10
Nunca	5
Semanal	3



Comentarios de los usuarios

Aspectos positivos	Aspectos de mejora
Horario de apertura, amplio en fines de semanas. Ubicación.	El ruido del suelo
Personal	Renovación de préstamos sin límite si no está reservado por otro usuario
Servicio de préstamo a domicilio (PTGAS)	La web de la Biblioteca

Acciones de mejora

---

---

---

---

---

---

---